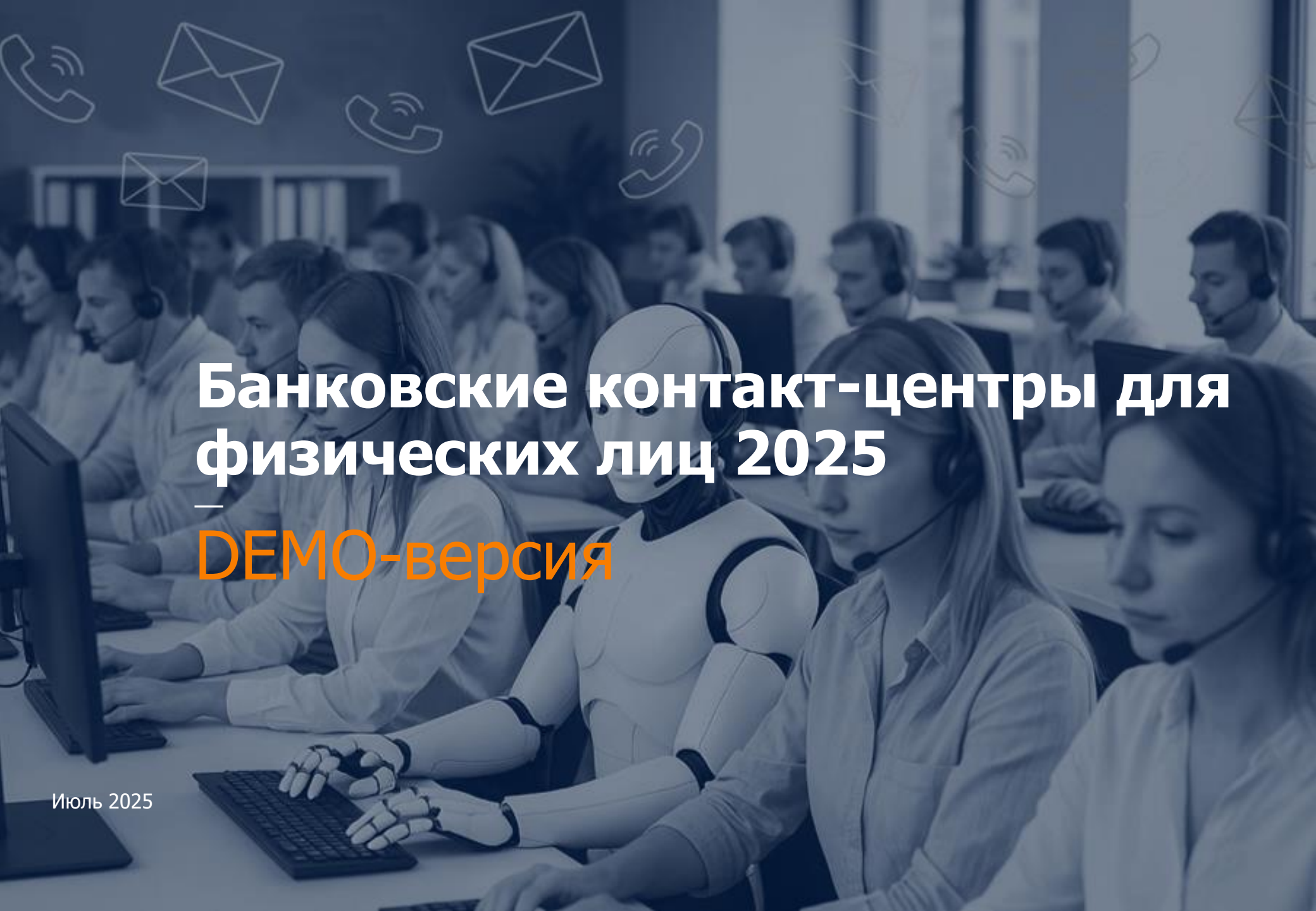




Банковские контакт-центры для физических лиц 2025

—
DEMO-версия

Июль 2025

Приветственное слово руководителя проекта



Ольга Филиппова

Старший проектный лидер, руководитель проекта «Банковские контакт-центры»
filippova@frankrg.com

Уважаемые коллеги!

Команда Frank RG рада представить вам результаты третьей волны ежегодного исследования «Банковские контакт-центры в России».

В ходе подготовки отчета мы использовали нашу уникальную комплексную методику «360 градусов»: провели интервью с экспертами, опросили операторов контакт-центров, протестировали и оценили качество консультаций роботизированных помощников, узнали мнение клиентов об обслуживании в дистанционных каналах банков, а также проанализировали ключевые показатели эффективности банковских контакт-центров. В 2025 году мы впервые провели нейроисследование и замерили эмоциональные реакции, испытываемые клиентами при общении с голосовыми помощниками банков.

Мы благодарим вас за оказанное доверие и участие в проекте! Надеемся, что информация, представленная в нашем отчете, будет для вас полезна и поможет в достижении эффективной модели работы вашего контакт-центра.



Оксана Каплина

Руководитель направления клиентских исследований



Ангелина Кабанник
Ведущий аналитик



Влада Сухарева
Младший аналитик



Анна Дасаева
Старший аналитик



Дарья Глущенко
Аналитик



Мария Асмолова
Ассистент аналитика



Анастасия Красногорская
Старший аналитик



Ангелина Казьмина
Аналитик



Юлия Голованова
Ассистент аналитика



Евгения Седых
Ведущий аналитик



Дарья Анохина
Аналитик

Содержание

Об исследовании [стр. 4]

Обзор трендов в банковских контакт-центрах [стр. 16]

Исследование клиентского опыта пользователей дистанционных каналов связи – результаты опроса [стр. 60]

Исследование HR-процессов в банковских контакт-центрах [стр. 88]

- Управление персоналом. Мнение экспертов [стр. 90]
- Результаты опроса операторов [стр. 97]

Исследование качества консультации роботизированных помощников банковских контакт-центров – результаты mystery client [стр. 120]

- Анализ решения вопросов голосовым помощником [стр. 130]
- Анализ решения вопросов чат-ботом [стр. 164]

Нейроисследование – анализ эмоциональных реакций на голосовых помощников [стр. 197]

Банки-победители премии Frank Contact Centers Award 2025 [стр. 244]

Содержание

1

Об исследовании

Обзор трендов в банковских контакт-центрах

Исследование клиентского опыта пользователей дистанционных каналов связи – результаты опроса

Исследование HR-процессов в банковских контакт-центрах

- Управление персоналом. Мнение экспертов
- Результаты опроса операторов

Исследование качества консультации роботизированных помощников банковских контакт-центров – результаты mystery client

- Анализ решения вопросов голосовым помощником
- Анализ решения вопросов чат-ботом

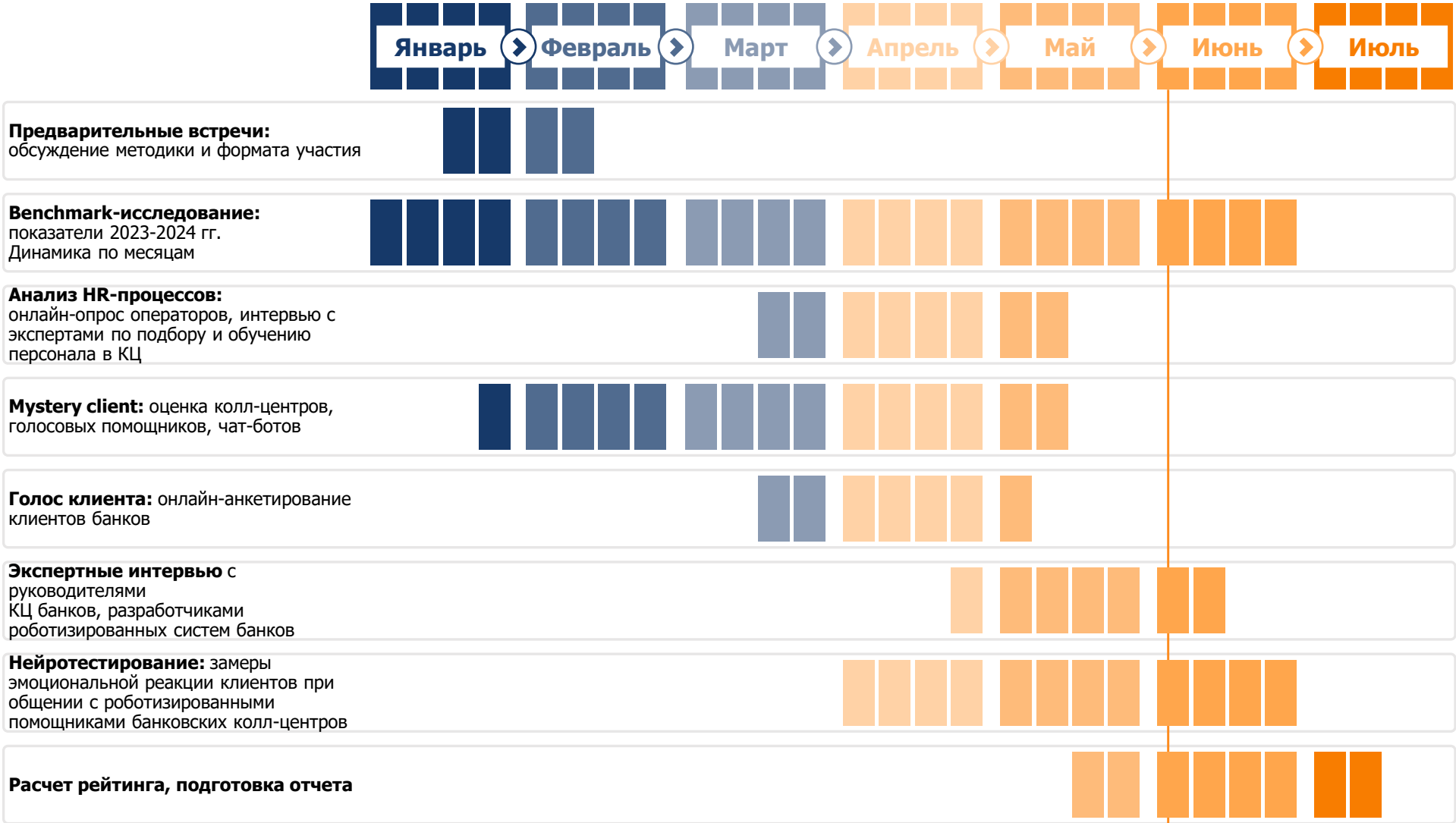
Нейроисследование – анализ эмоциональных реакций на голосовых помощников

Банки-победители премии Frank Contact Centers Award 2025

Банковские контакт-центры 2025. Наполнение исследования



Банковские контакт-центры 2025. Таймлайн и план исследования



Банковские контакт-центры 2025. Методика и участники клиентского опроса

Структура анкеты

Параметры обращения в банк (3 вопроса):

- Частота обращений, основные тематики обращений, предпочтительные способы дистанционной связи с банком.

Оценка обслуживания в колл-центре (12 вопросов):

- Взаимодействие с голосовым роботом-помощником (наличие опыта взаимодействия с роботом, отношение респондентов к консультированию при помощи голосового помощника, причины недоверия и отказа от использования канала);
- Консультация оператора на линии (причины выбора данного способа взаимодействия, перечень вопросов для обращений, оптимальное время ожидания ответа, причины отказа от использования канала).

Оценка обслуживания в чате (7 вопросов):

- Взаимодействие с чат-ботом (причины выбора данного способа взаимодействия, перечень вопросов для обращений, причины отказа от использования канала);
- Консультация оператора в чате банка (причины выбора данного способа взаимодействия, перечень вопросов для обращений, причины отказа от использования канала).

Важность факторов при общении в дистанционных каналах связи, оптимальное время ожидания (2 вопроса)

Оценка удовлетворенности качеством обслуживания (CSI) (2 вопроса):

- Оценка уровня удовлетворенности дистанционными каналами связи, оценка качества решения вопросов в дистанционных каналах.

Пожелания клиентов по доработке функционала и улучшения качества обслуживания (2 вопроса)

Социально-демографические параметры (3 вопроса):

- Пол, возраст, регион обслуживания.

Компания Frank RG провела опрос среди действующих клиентов 9 банков в возрасте от 18 до 60 лет и старше. Анкетирование было осуществлено в период с 13 по 25 марта.

География: Российская Федерация (28% – Москва, Московская область, Санкт-Петербург, Ленинградская область; 72% – регионы).

Выборка: общее количество заполненных анкет составило 2 090 шт.

Опрос проводился по единой анкете и методике (одинаковые вопросы, одинаковые критерии выборки).

Результаты данного исследования должны приниматься с определенными оговорками:

- Исследование касается «активных» клиентов, которые обращались в контакт-центр банка не реже, чем раз в квартал.
- Данные по шести банкам – Газпромбанк, Райффайзен Банк, ВТБ, Т-Банк, Совкомбанк, ПСБ – были собраны путем панельного опроса, организованного Frank RG самостоятельно, в рейтинговании банки не участвовали.

Взвешивание выборки: для обеспечения репрезентативности выборки в отношении генеральной совокупности выполнено взвешивание наблюдений. Веса были рассчитаны на основе распределения долей банков-участников анкетирования на рынке в зависимости от количества активных клиентов. Такой подход способствует устранению возможных искажений результатов исследования.

CSI: для оценки степени удовлетворенности клиентов качеством обслуживания был рассчитан CSI. Показатель был вычислен на основе выставления клиентами оценок качеству обслуживания по шкале от 1 до 5.

Банковские контакт-центры 2025. Методика и участники опроса операторов

Структура анкеты

Общие вопросы по оценке работы в контакт-центре (12 вопросов):

- Оценки общему уровню удовлетворенности работой в контакт-центре, уровню заработной платы, карьерному росту, удобству рабочего расписания, отношениям с коллегами и непосредственным руководителем, необходимые для выявления «проблемных» зон банков.

Причины увольнений (3 вопроса):

- Выявление доли операторов, задумывавшихся об увольнении за последние 3 месяца, и определение ключевых причин, побуждающих сотрудников задумываться об уходе.

Готовность операторов рекомендовать работу в контакт-центре (1 вопрос):

- Индекс eNPS в разбивке по разным категориям операторов.

Мотивационные факторы (5 вопросов):

- Оценка операторами степени согласия с высказываниями в рамках категорий «Достижения», «Развитие», «Сплоченность», «Комфорт» для определения потребностей сотрудников контакт-центров.

Социально-демографические параметры (3 вопроса):

- Пол, возраст, формат работы, график работы, текущий стаж работы в контакт-центре, регион места работы.

В рамках исследования уровня удовлетворенности работой в контакт-центрах в апреле 2025 года проведен онлайн-опрос операторов. В ходе анкетирования сотрудников контакт-центров банков были проанализированы: удовлетворенность условиями труда, потребности и предпочтения сотрудников. На основе полученных данных были выявлены основные группы риска банков и их «больные места» (полученные ответы были агрегированы и обезличены).

Выборка: общее количество опрошенных сотрудников составило – 5 893 из 12 369 операторов, работающих в контакт-центрах банков, участвующих в исследовании.

Взвешивание выборки: для обеспечения репрезентативности выборки в отношении генеральной совокупности выполнено взвешивание наблюдений (в качестве генеральной совокупности выступают операторы контакт-центров в банках-участниках на рынке). Веса были рассчитаны на основе распределения долей банков-участников анкетирования по количеству операторов на рынке. Такой подход способствует устранению возможных искажений результатов исследования.

eNPS: для оценки лояльности операторов контакт-центров был рассчитан eNPS. Показатель был вычислен как разница между процентом промоутеров (лояльных операторов, поставивших оценку 9-10 баллов) и процентом критиков (сотрудников, поставивших оценку 6 баллов и ниже).

Банковские контакт-центры 2025. Методика исследования качества решения вопросов голосовыми помощниками и чат-ботами (1/4)

В рамках исследования аналитики Frank RG протестировали роботизированные системы контакт-центров банков, оказывающие поддержку клиентам на входящей линии колл-центра и в чате мобильного приложения. Для исследования были определены 12 банков и составлено 40 наиболее популярных тестовых запросов, которые, в свою очередь, были объединены в группы (тематики).

12

исследуемых
банков

40

тестовых
запросов

480

тестов голосовых
помощников

480

тестов
чат-ботов

Перечень запросов для тестирования голосовых помощников и чат-ботов

Группа	Запрос
Дебетовая карта	«Условия оформления дебетовой карты», «Изменить ПИН-код», «Не поступают уведомления», «Подключить уведомления», «Информация о лимитах на снятие наличных по карте», «Снятие денежных средств», «Внесение денежных средств», «Принцип начисления кешбэка», «Когда начисляется кешбэк», «Не начислен кешбэк», «История операций по карте», «Условия оформления платежного стикера»
Кредитная карта	«Условия оформления кредитной карты»
Платежи и переводы, в том числе по СБП	«Не получается сделать перевод», «Не получается оплатить покупку», «Комиссия при переводах», «Сделать рублевый перевод», «Сделать валютный перевод», «Не поступил денежный перевод», «Оплати мой телефон», «Переведи деньги»
Работа мобильного приложения / интернет-банка	«Не получается авторизоваться в приложении», «Не работает приложение», «Установить приложение»
Вклад / Накопительный счет	«Условия оформления вклада», «Условия оформления накопительного счета», «Открыть счет в валюте»
Потребительский кредит	«Условия оформления кредита», «Как оплатить ежемесячный платеж по кредиту», «Просроченная задолженность»
Другое	«Заказать выписку», «Заказать справку», «Курсы валют», «Адрес ближайшего банкомата», «Адрес ближайшего отделения банка», «С карты сняли деньги», «У меня украли деньги», «Мне звонили мошенники», «Заказать наличные», «Какая погода»

Банковские контакт-центры 2025. Методика проведения нейроисследования (1/2)

Компания Frank RG совместно с компанией Нейротренд провела нейроисследование, в рамках которого осуществила замеры эмоциональной реакции, возникающей при общении с роботизированными помощниками банковских колл-центров.

Критерии выбора банков:

- В колл-центре внедрен голосовой помощник, способный развернуто отвечать на вопросы клиентов;
- Голосовой помощник банка смог решить более 50% вопросов, адресованных ему в рамках этапа Mystery Calling.

Портрет респондента:

- Возраст от 36 до 40 лет;
- Частота обращений в колл-центр не чаще, чем 1 раз в квартал, и не реже 1 раза в полгода;
- Общая выборка респондентов составила 15 человек.

Для каждого банка было проведено по 1 замеру на каждую из следующих категорий:

1. Мужчина-клиент банка;
2. Женщина-клиент банка;
3. Мужчина-неклиент банка;
4. Женщина-неклиент банка.

Количество замеров:

- Общее количество замеров – 36;
- На каждого респондента приходилось от 1 до 3* замеров, в зависимости от отношения банку (клиент/неклиент).

** Количество замеров на одного респондента было ограничено до 3 в целях избежания эмоциональной усталости, искажающей результаты тестирований*

Оборудование для получения данных

Биобраслет NT- BIO



Концентратор биосигналов



При проведении тестирования на респондента устанавливался биобраслет NT- BIO, который обеспечивал съем данных кожно-гальванических реакций и фотоплетизмограмм. Дальнейший сбор и синхронизация данных проводилась с использованием концентратора биосигналов.

В рамках каждого замера роботизированным помощникам были адресованы 5 вопросов, которые отличались в зависимости от профиля респондента.



Вопросы, задаваемые **клиентами** банков:

1. Как начисляется кешбэк?
2. Когда начисляется кешбэк?
3. Какой лимит на снятие наличных?
4. Как снять наличные?
5. Какой адрес ближайшего банкомата?



Вопросы, задаваемые **неклиентами** банков:

1. Как оформить дебетовую карту?
2. Как начисляется кешбэк?
3. Какая комиссия за переводы?
4. Какой лимит на снятие наличных?
5. Какой адрес ближайшего банкомата?

Банковские контакт-центры 2025. Методика проведения нейроисследования (2/2)

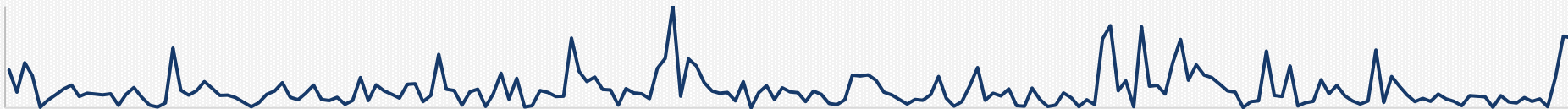
В результате замера по каждому респонденту были получены данные об изменении знака эмоций и об их силе в каждый момент звонка:

Кривая эмоциональной реакции



Отражает изменение эмоционального состояния человека по сравнению с предыдущим моментом в положительную или отрицательную сторону. Рост показателя – скорее положительные эмоции / падение показателя – скорее отрицательные эмоции.

Кривая вовлеченности

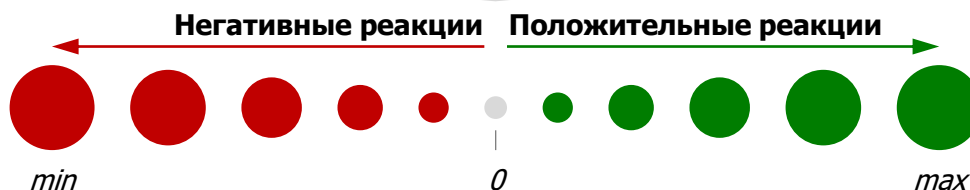


Отражает силу эмоционального возбуждения (амплитуду испытываемых эмоций). Рост показателя – усиление вовлеченности, более сильные эмоции / падение показателя – снижение вовлеченности, менее сильные эмоции.

В ходе анализа был выявлен ряд триггеров – ситуаций, вызывающих у респондентов положительную или отрицательную эмоциональную реакцию. В целях сравнения степени силы испытываемых респондентами эмоций был разработан **индекс интенсивности реакции**, рассчитываемый на отрезке времени, в котором испытывалась эмоция:

$$index = \frac{\text{угол наклона кривой эмоциональной реакции}}{90^\circ} \times \left(\frac{\text{пиковое значение вовлеченности}}{\text{среднее значение вовлеченности в звонке}} - 1 \right)$$

Отрицательные значения индекса отражают негативные реакции респондента. Чем больше по модулю значение индекса отрицательной направленности, тем более интенсивная негативная реакция испытывается респондентом.



Положительные значения индекса свидетельствуют о позитивности оцениваемой реакции. При этом чем больше значение индекса по модулю, тем больше интенсивность испытываемой позитивной эмоции.

Содержание

Об исследовании

2 Обзор трендов в банковских контакт-центрах

Исследование клиентского опыта пользователей дистанционных каналов связи – результаты опроса

Исследование HR-процессов в банковских контакт-центрах

- Управление персоналом. Мнение экспертов
- Результаты опроса операторов

Исследование качества консультации роботизированных помощников банковских контакт-центров – результаты mystery client

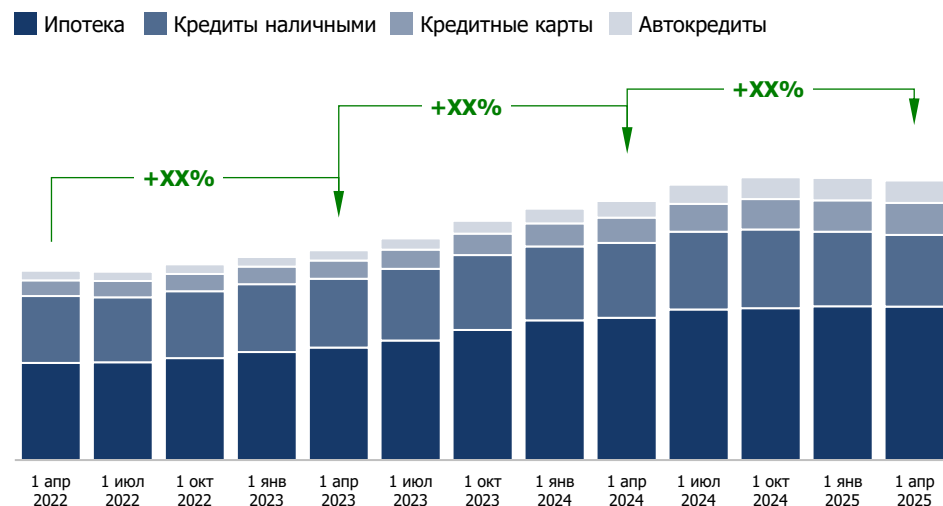
- Анализ решения вопросов голосовым помощником
- Анализ решения вопросов чат-ботом

Нейроисследование – анализ эмоциональных реакций на голосовых помощников

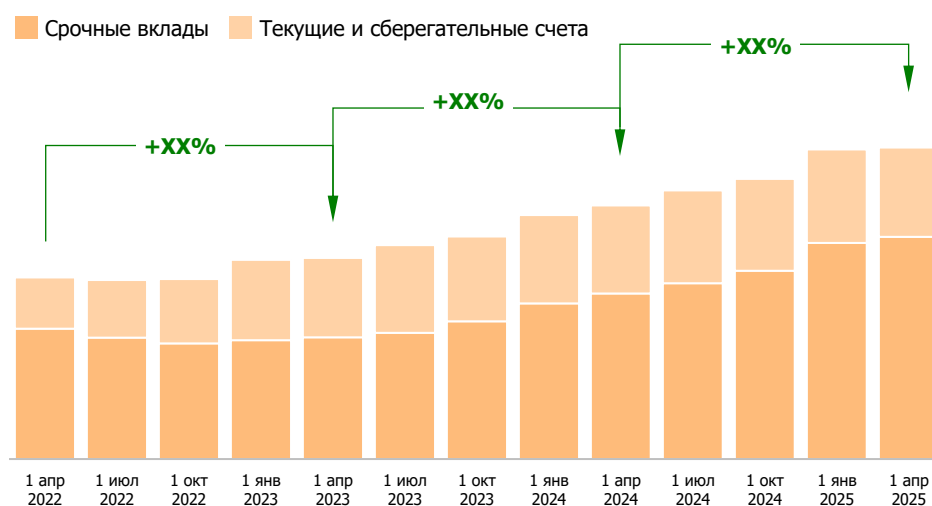
Банки-победители премии Frank Contact Centers Award 2025

Изменения, связанные с решениями Банка России, привели к повышению у клиентов интереса к банковским продуктам

Структура кредитных банковских продуктов в России, 2022-2025 гг., трлн руб.



Структура сберегательных банковских продуктов в России, 2022-2025 гг., трлн руб.

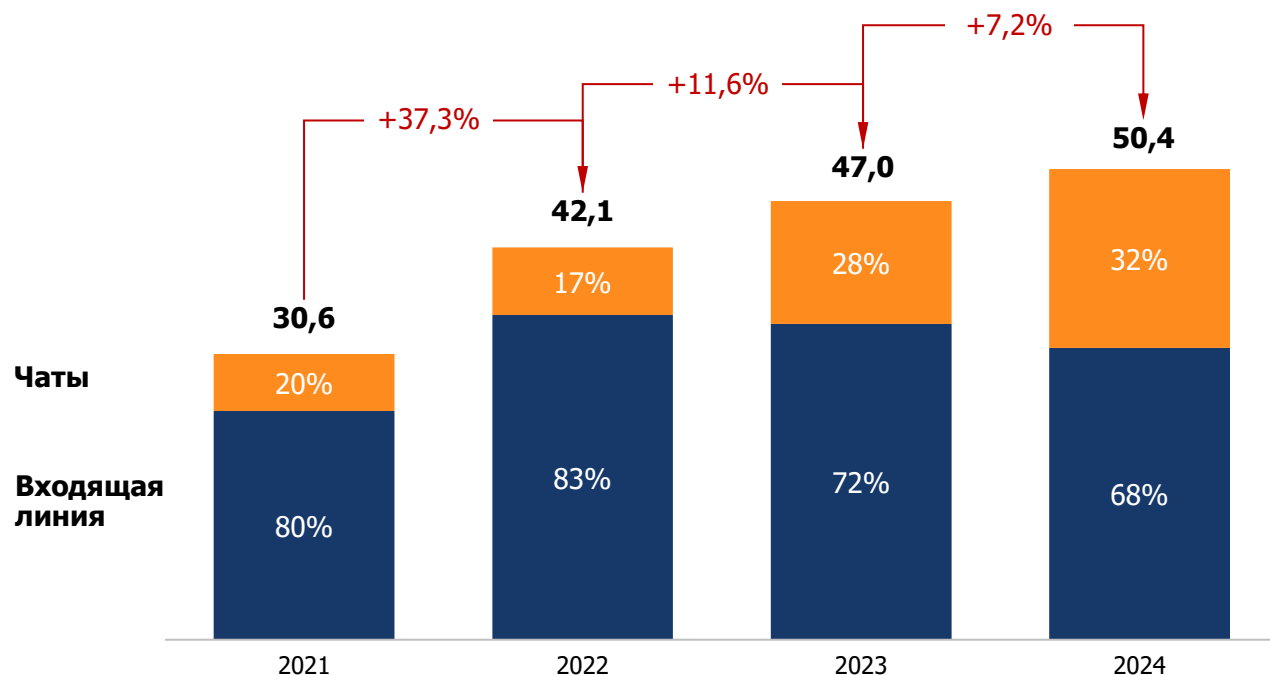


Под влиянием внешнеполитических и внутренних факторов банки были вынуждены пересматривать условия по предлагаемым финансовым продуктам. Вследствие жесткой денежно-кредитной политики, проводимой Банком России, ставки предложения по кредитным и накопительным счетам увеличились.

Одновременно с повышением спроса на банковские услуги увеличилась потребность населения в квалифицированных консультациях. Это, в свою очередь, стало причиной усиления нагрузки не только на дистанционные каналы обслуживания, но и на операторов контакт-центров.

В 2024 году нагрузка на контакт-центры продолжила рост за счет увеличения обращений через текстовые каналы

Динамика и структура среднемесячного количества обращений в контакт-центры банков, 2021-2024 гг., млн шт.

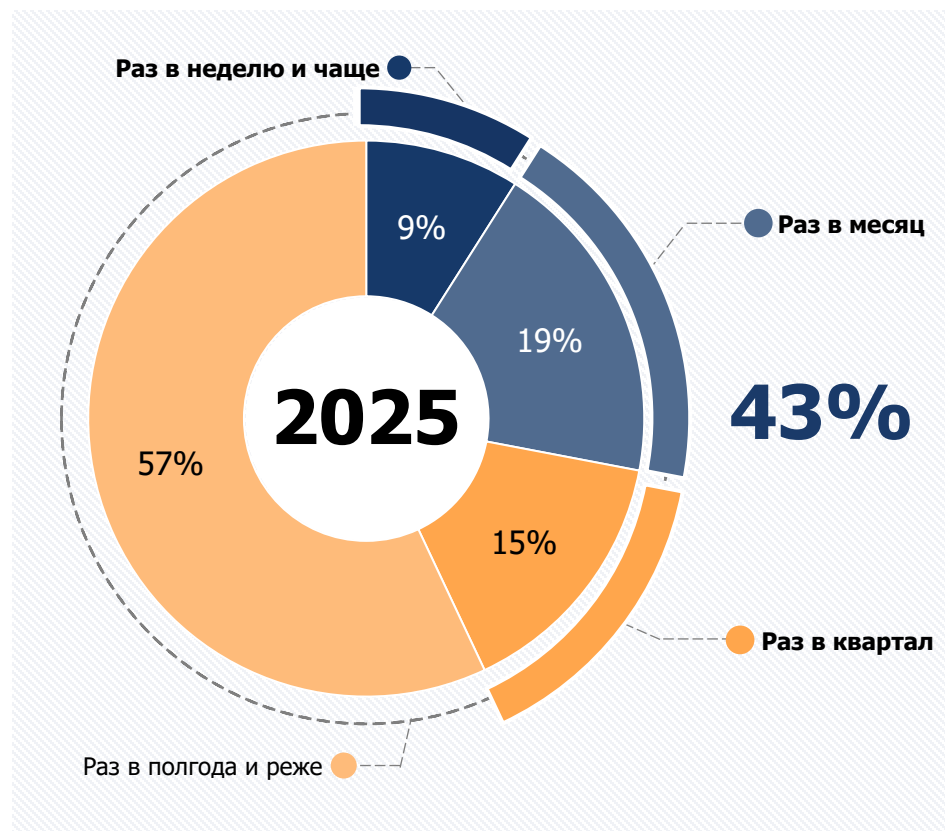


Объем обращений в банковские контакт-центры демонстрирует устойчивый ежегодный рост: с 30,6 млн ежемесячных обращений в 2021 году до 50,4 млн в 2024 году. Тренд отражает не только повышенный интерес клиентов к кредитным и сберегательным продуктам, но и...

В 2025 году среди клиентов банков сохраняется необходимость в частом обращении в банк через дистанционные каналы связи

Частота обращений в дистанционные каналы связи,
% ответивших

n = XX респ.



Согласно результатам опроса, проведенного Frank RG среди активных клиентов банков, в среднем 43% из них обращаются в контактный центр минимум один раз в три месяца: 15% используют дистанционные каналы связи с банком раз в квартал, 19% — раз в месяц, а 9% — раз в неделю и чаще. При этом доля клиентов, обращающихся за помощью специалистов контактного центра еженедельно или чаще, увеличилась на XX п.п. по отношению к 2024 году.

Основными факторами увеличения числа обращений стали...

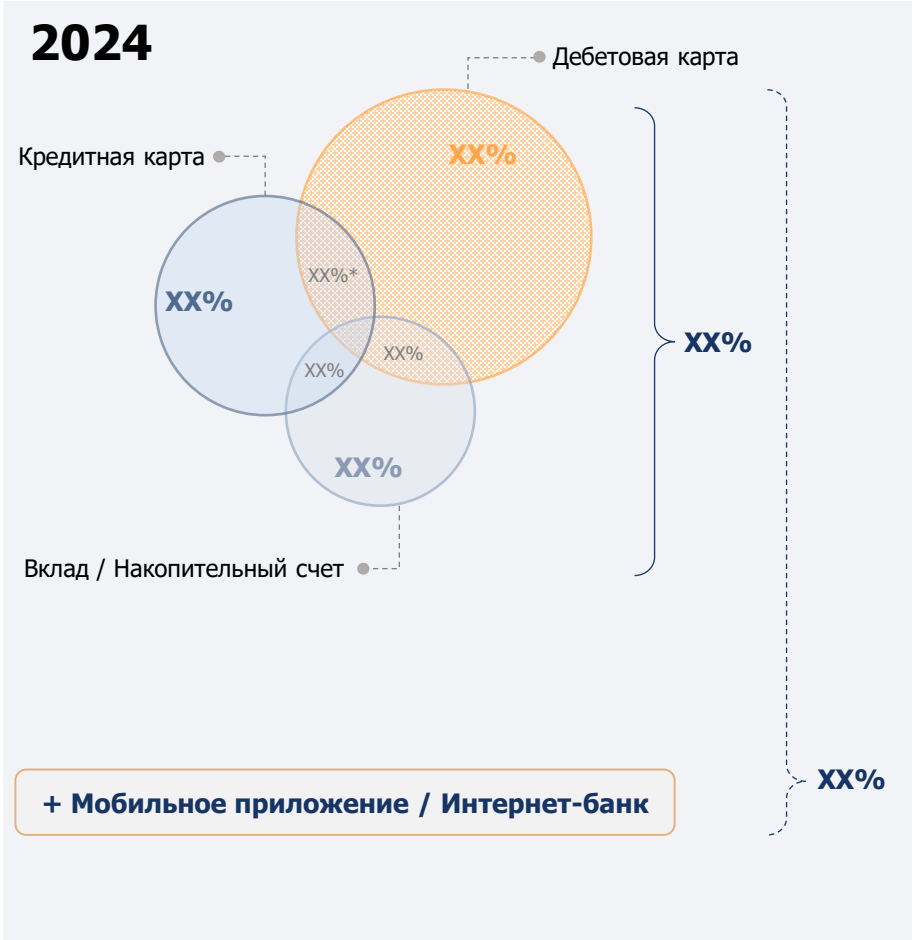


Не все вопросы решаются, иногда приходится писать много раз в течение длительного периода, возвращаясь к одной и той же проблеме. В итоге проблема все равно не решается, например, вознаграждение обещанное так и не выплачивается после всех переписываний с операторами и их обещаний, что они разберутся и все будет хорошо.

Комментарий клиента из онлайн-опроса

Более половины клиентов обращаются в контакт-центр банков по вопросам, связанным с продуктами и сервисами daily banking

Распределение обращений по банковским продуктам и сервисам, % ответивших



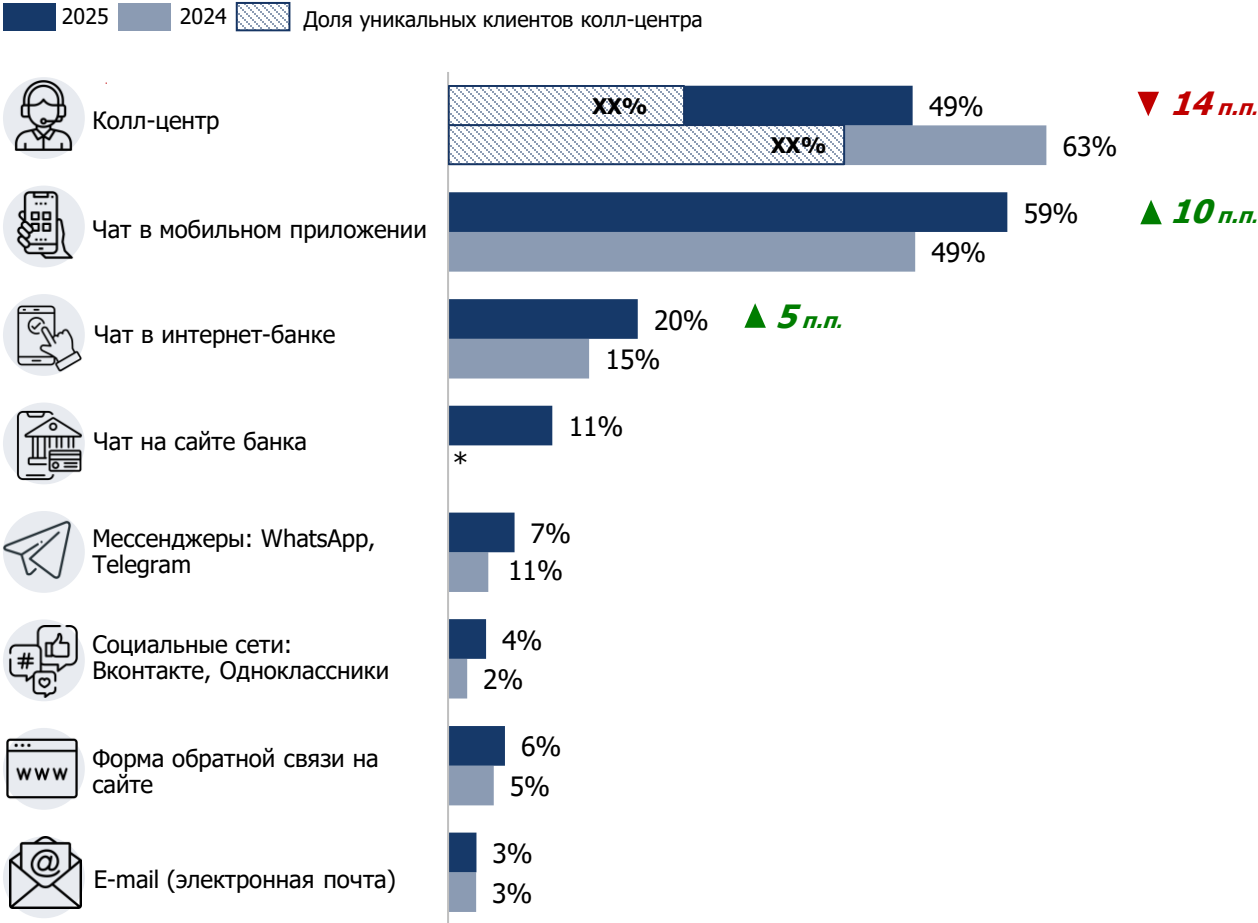
* XX% - доля клиентов, обращающихся в контакт-центр по вопросам, связанным как с дебетовой, так и с кредитной картой (зона пересечения запросов)

Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 2 000+ активных банковских клиентов, 2025 г.

Подробнее в разделе
«Исследование клиентского опыта»

Колл-центр и чат в мобильном приложении – основные каналы связи с банком для большинства клиентов

Предпочтительные дистанционные каналы для связи с банком, % ответивших



Колл-центр и чат в мобильном приложении остаются основными каналами взаимодействия клиентов с банком.

Однако в 2025 году наблюдается смена приоритетов: чат в мобильном приложении занял доминирующую позицию, а digital-каналы активно вытесняют традиционный звонок в колл-центр...

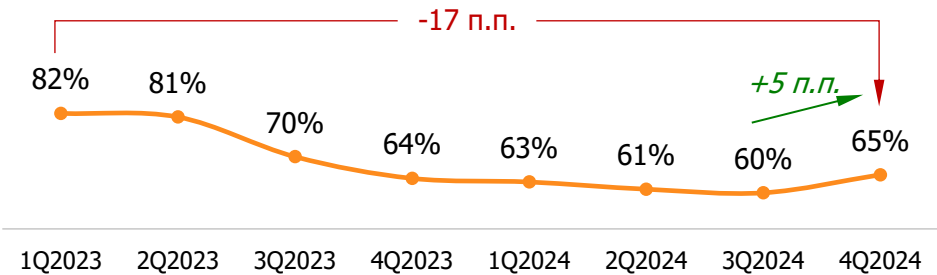
* В 2024 году категория не измерялась

Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 2 000+ активных банковских клиентов, 2025 г.

Подробнее в разделе
«Исследование клиентского опыта»

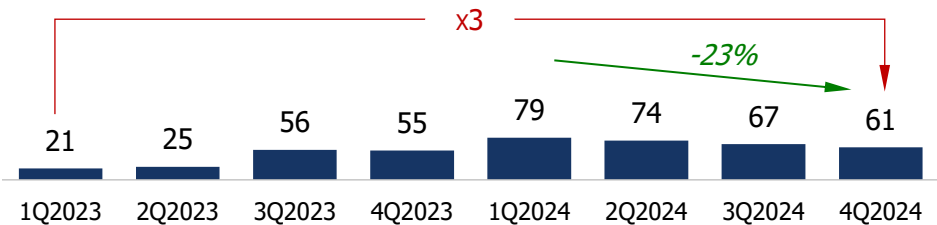
Рост нагрузки негативно сказывается на эффективности работы входящей линии: снижается Service Level, растет время ожидания оператора и обработки обращений

Service Level за 60 сек., %

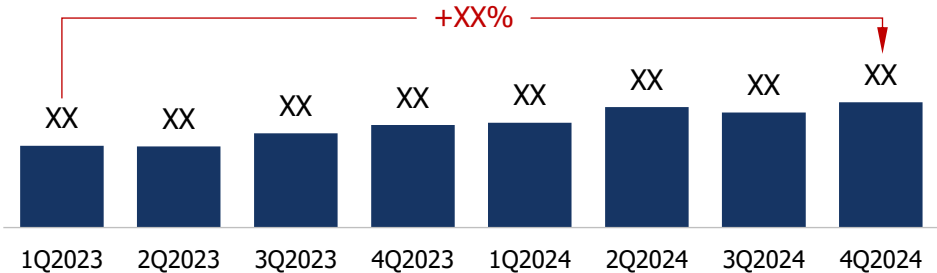


В условиях растущей нагрузки на контакт-центры Service Level снизился с максимальных значений 82% в начале 2023 года до 64% в 4 квартале 2023 года. Динамика связана с поэтапным повышением ключевой ставки Банком России в 2023 году с 7,5% в январе до 15% в октябре, что повлекло за собой изменения в продуктовых условиях...

Средняя скорость ответа (ASA), сек.



Среднее время обработки (АHT), сек.



Повышение эффективности работы и оптимизация уровня автоматизации являются основными вызовами, стоящими перед банковскими контакт-центрами в 2025 году

Ключевые вызовы банковских контакт-центров в 2025 году,
кол-во ответов

Повышение эффективности работы КЦ



Оптимизация уровня автоматизации



Внедрение генеративного ИИ



Импортозамещение



Дефицит кадров



Ключевыми вызовами для контакт-центров банков в 2025 году стали повышение эффективности работы (X из X ответов) и оптимизация уровня автоматизации (X из X).

Контакт-центры в первую очередь стремятся решать практические задачи: снижать издержки, ускорять обслуживание, повышать удовлетворенность клиентов. Эффективность и автоматизация напрямую влияют на эти показатели и воспринимаются как приоритетные.

В поиске оптимального уровня автоматизации подходы банков заметно различаются...



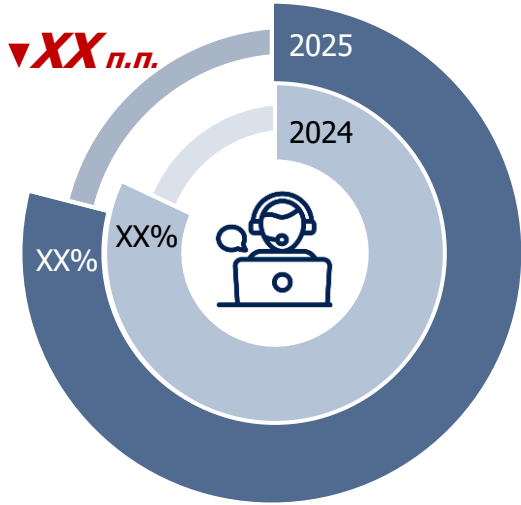
Мы видим, что наши клиенты желают, во-первых, достаточно быстрого, во-вторых, максимально качественного и полного ответа от контактного центра. То есть для клиентов сейчас тренд получать сервис дистанционно, получать ответы быстро, получать максимально емкий ответ на свое обращение в одном обращении, чтобы не было потребности что-то уточнять дополнительно.

Из интервью с руководителем контакт-центра банка

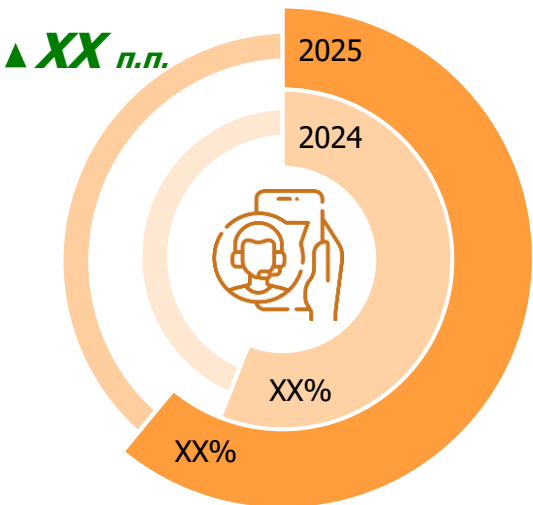
Клиенты отдают предпочтение операторам при консультации в дистанционных каналах связи с банками

Доля клиентов, предпочитающих общение с оператором, % ответивших

Колл-центр



Чат



Большинство опрошенных клиентов банков предпочитают общаться с оператором при использовании дистанционных каналов связи. Человеческий фактор и проявление эмпатии ценятся как в колл-центрах, так и в чатах. При решении стандартизированных вопросов услуги оператора в чатах менее востребованы по сравнению с колл-центрами...



*Даются ответы на конкретные вопросы, а не стандартный текст. Оператор может разобраться или переадресовать вопрос профильному специалисту и, как правило, после таких разговоров **вопросов больше не остается**. Оператор вникает в нюансы возникшей ситуации и решает вопросы.*

Комментарий клиента из онлайн-опроса

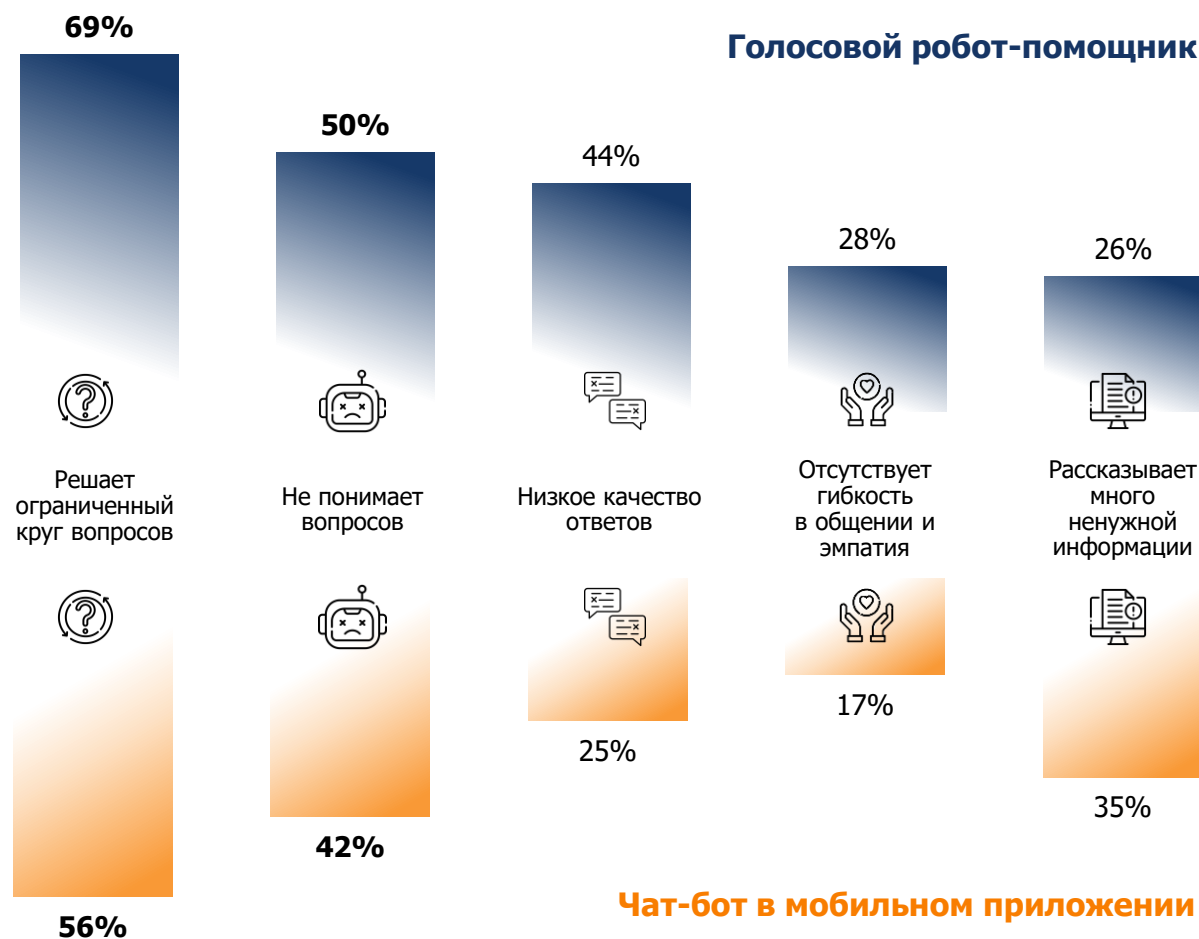


*Оператор вникает в ситуацию и проблемы. Когда я описываю, почему не сработали стандартные способы решения, **проявляет гибкость ума и эмпатию**.*

Комментарий клиента из онлайн-опроса

Основная причина отказа клиентов от консультации с роботом – решение ограниченного круга вопросов и низкое качество речевой и текстовой аналитики

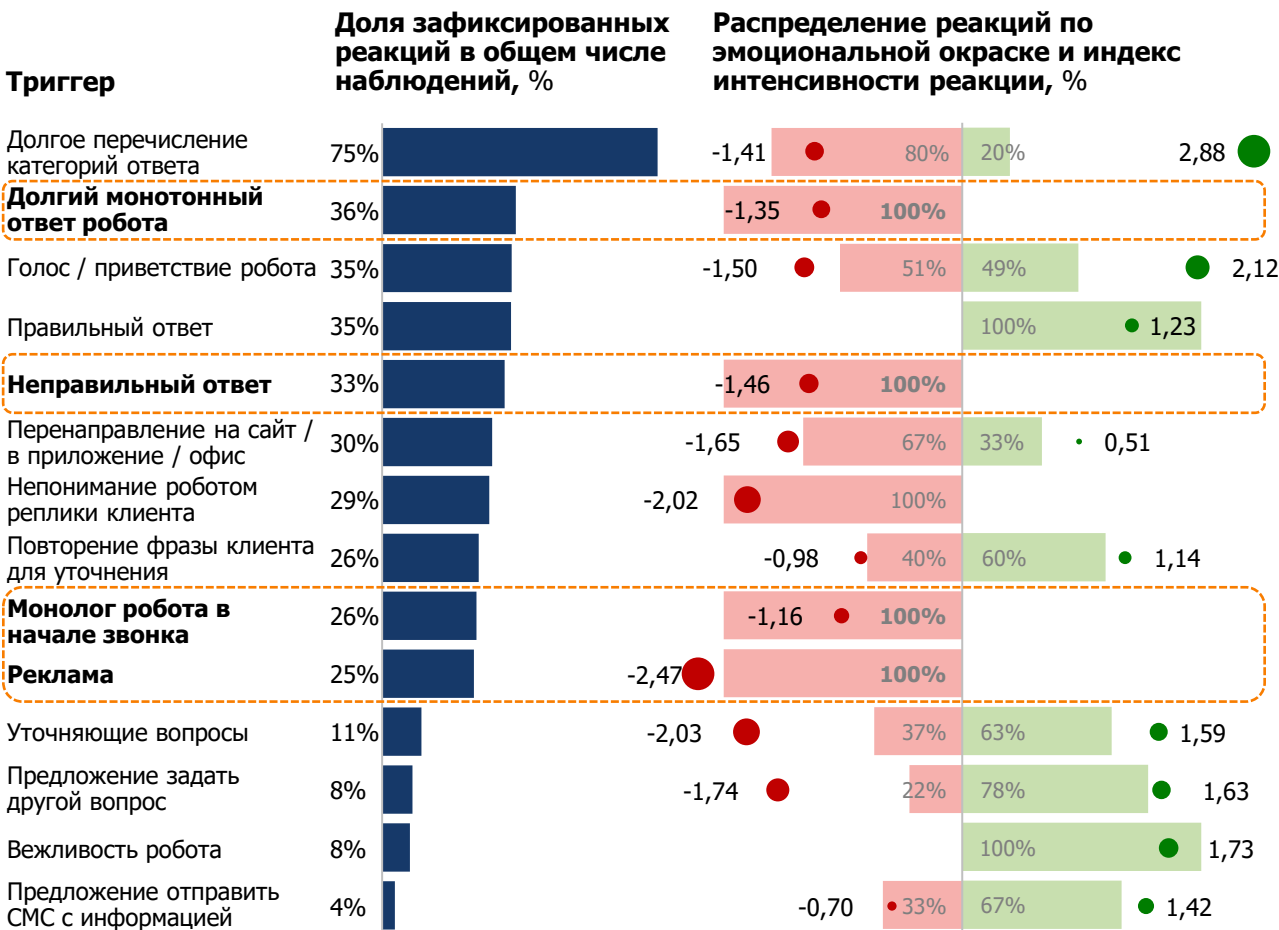
Причины, по которым клиенты не хотят общаться с голосовыми помощниками / чат-ботами, % ответивших



Больше половины клиентов, не желающих взаимодействовать с голосовыми роботами-помощниками и чат-ботами, объясняют свой выбор ограниченным функционалом роботизированных систем...

Лишняя информация, предоставляемая роботами во время ответа, реклама и неправильная информация чаще всего вызывают негативные эмоции у клиентов

Результаты нейроисследования в разбивке по триггерам, вызывающим эмоциональный отклик



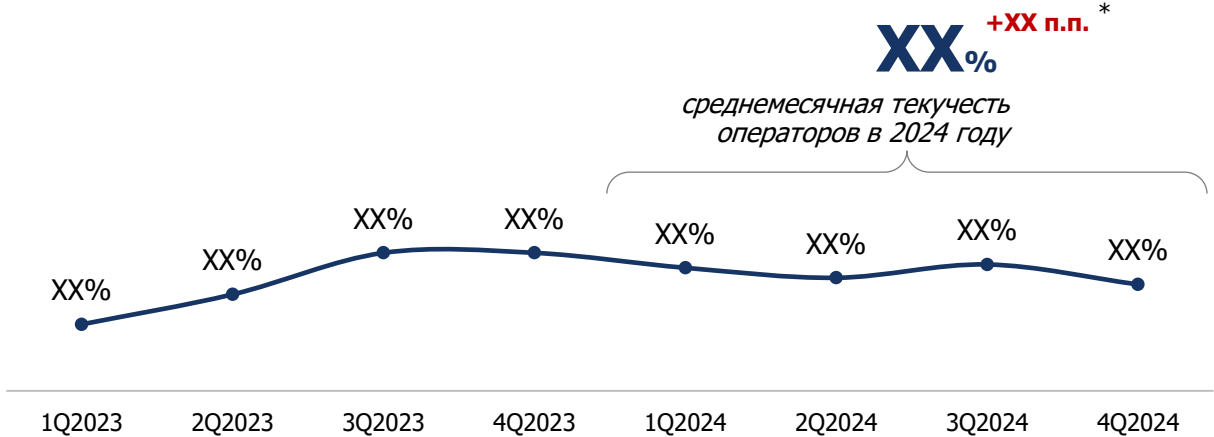
В результате нейроисследования, проведенного аналитиками Frank RG, было выявлено, что чаще всего респонденты реагировали на излишнюю информацию, получаемую от голосового помощника: долгое перечисление категорий ответа (75% реакций от общего количества наблюдений аналогичных ситуаций) и длинный монотонный ответ робота (36%). Большинство реакций (80-100%), зафиксированных в результате данных триггеров, носили негативный характер...

Примечание: индекс интенсивности реакции рассчитан как произведение степени эмоциональной окраски на относительное отклонение пиковой вовлеченности респондента в течение зафиксированной реакции
Источник: Нейротренд, Frank RG, результаты нейроисследования, 2025 г.

Подробнее в разделе «Нейроисследование»

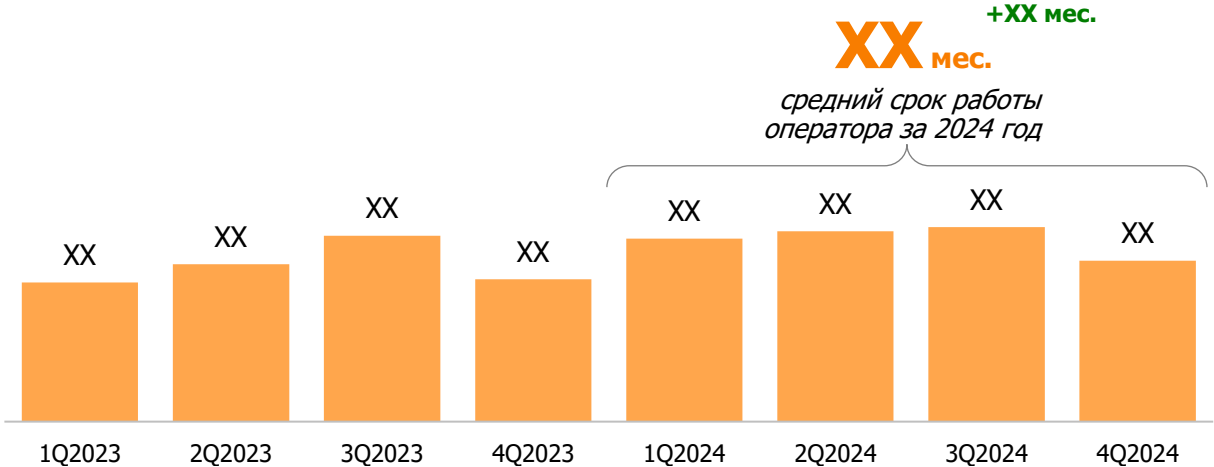
Проблема дефицита кадров в контакт-центрах постепенно решается. В 2024 году средний срок работы оператора увеличился до XX месяцев

Текущность операторов (Attrition Rate), %



В среднем в 2024 году текущность операторов (Attrition Rate) находилась на уровне XX%, что на XX п.п. выше, чем в среднем за 2023 год. Однако с конца 2023 года наблюдается тренд на уменьшение оттока операторов...

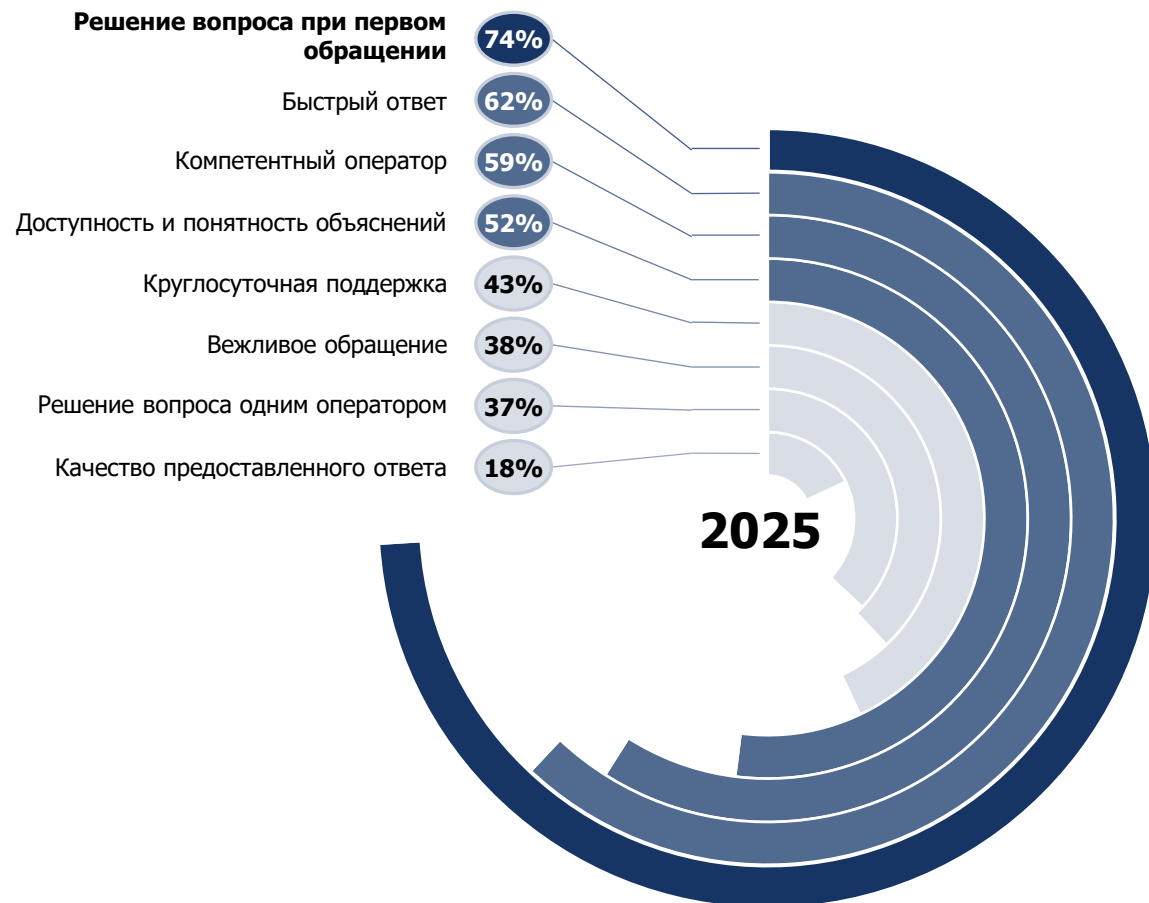
Средний срок работы операторов, мес.



* Изменение аналогичного показателя к 2023 году
Примечание: значения показателей рассчитаны на основе данных следующих банков – ...
Источник: Frank RG, данные benchmark-исследования, 2025 г.

В 2025 году решение вопроса при первом обращении стало самым важным требованием клиента при обращении в контакт-центр

Важность факторов при общении в дистанционных каналах связи, % ответивших

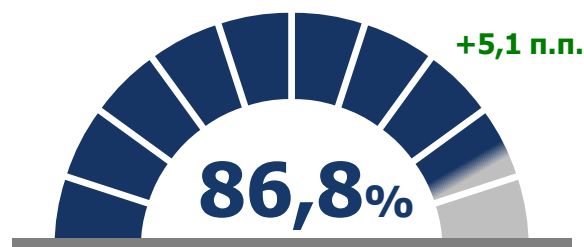


Наиболее важным фактором при общении в дистанционных каналах связи является возможность оперативного решения своих вопросов при первом обращении. Банкам, которые сумеют обеспечить такой уровень сервиса, удастся не только разгрузить свои каналы взаимодействия с потребителями, но и укрепить лояльность клиентов.

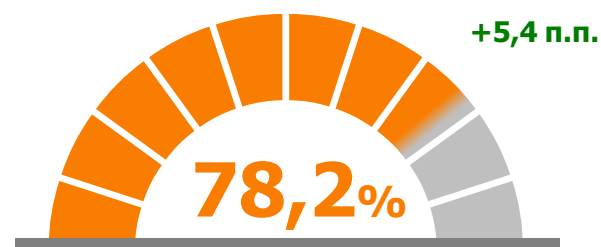
Следующими по важности факторами, которые были отмечены более, чем половиной респондентов, являются быстрый ответ (62%), компетентный оператор (59%) и доступность объяснений (52%). Клиенты считают необходимым не только решение проблемы при первом своем обращении, но также...

Удовлетворенность клиентов консультациями на входящей линии и в чате за год выросла до 87% и 78% соответственно

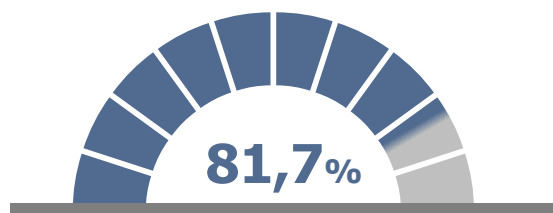
CSI, доля максимальных оценок, полученных после консультации оператором на входящей линии, %



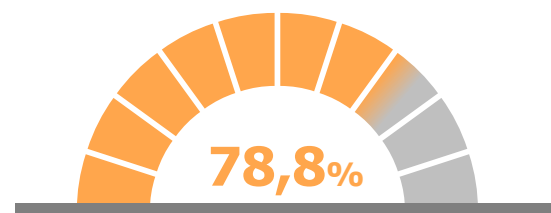
CSI, доля максимальных оценок, полученных после консультации оператором в чате, %



2024



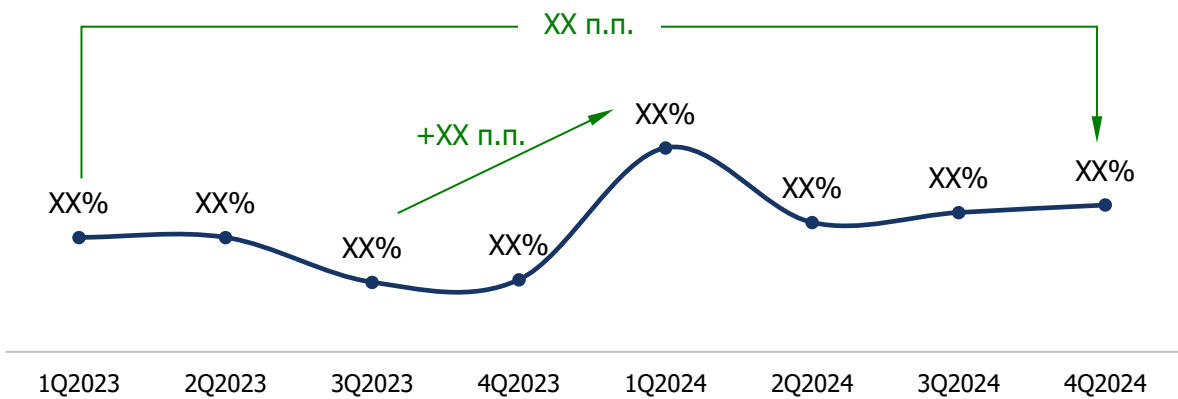
2023



Доля максимальных оценок CSI на входящей линии составила 86,8% (+5,1 п.п.). Согласно данным benchmark-исследования Frank RG, доля показателя на протяжении всего анализируемого периода...

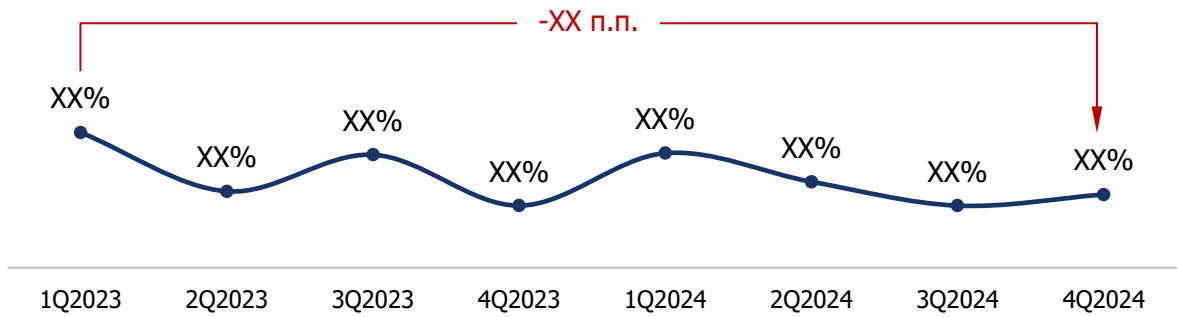
В 2024 году более XX% клиентов получили ответ в рамках одного звонка, что говорит об улучшении сценариев обработки обращений и качестве консультаций

Динамика First Call Resolution 24 на входящей линии, %



FCR на входящей линии с порогом 24 часа существенно вырос в начале 2024 года до XX%. В 2024 году FCR стабилизировался на уровне XX%, что на XX п.п. выше аналогичных периодов 2023 года. Повысить значения FCR в 2024 году удалось за счет...

Динамика First Call Resolution 24 в одно касание на входящей линии, %



Примечание: FCR рассчитан на основе данных банков —...
FCR в одно касание — ...
Источник: Frank RG, данные benchmark-исследования, 2025 г.

Банки активно инвестируют в новые технологические решения для повышения качества решения вопросов операторами

Новые технологии, внедренные в работу операторов в 2024-2025 годах, кол-во ответов



Эксперты отмечают активное внедрение в работу операторов новых технологий, позволяющих повысить эффективность обслуживания, сократить время обработки обращений и поддержать операторов в реальном времени:

- Суммаризация диалога (X из X) позволяет экономить время оператора на поиск необходимой информации по звонку, что критично в условиях большого объема обращений;
- Контекстные подсказки (X из X) помогают операторам быстрее...

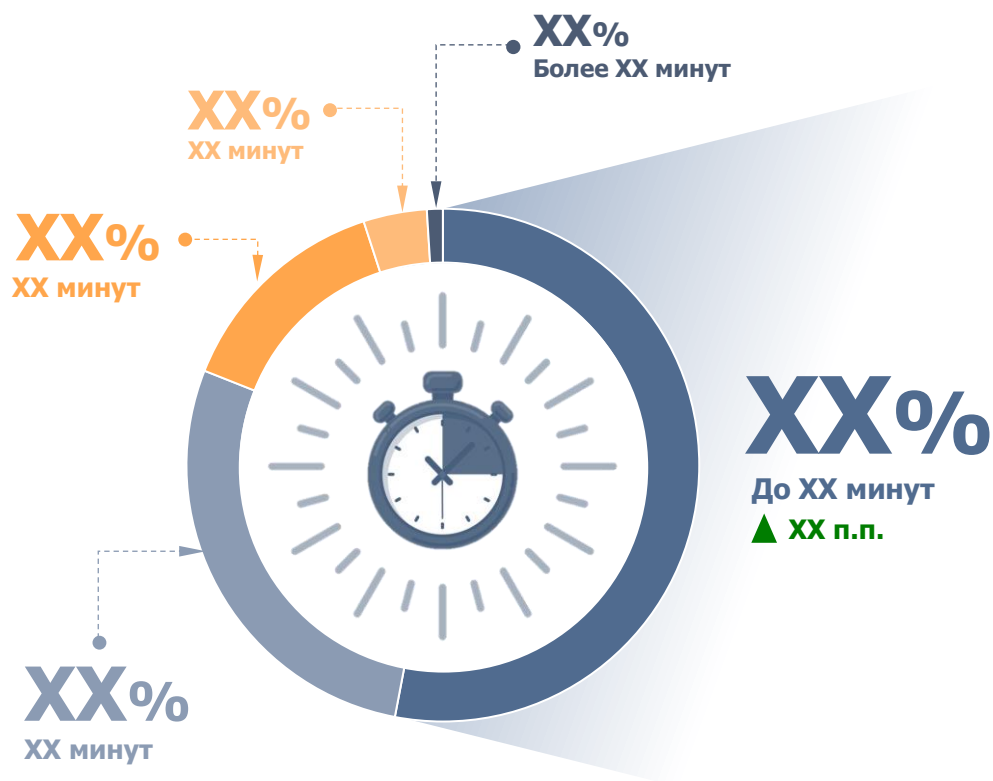


Сейчас мы сосредотачиваемся на внедрении генеративного искусственного интеллекта. Там, где он силен, это уже работает. Например, генеративные модели отлично справляются с задачами суммаризации. Система качественно обобщает информацию по предыдущим кейсам клиента, его диалогам в IVR, а также разговорам с сотрудниками. Это позволяет убрать рутинные действия: при переводе звонка уже не нужно вручную заполнять карточки или оставлять комментарии. Оператор получает звонок с полной, автоматически сформированной сводкой.

Из интервью с руководителем контакт-центра банка

Требования клиентов к оперативности обслуживания выросли: XX% клиентов готовы ждать ответ от оператора не более XX минут

Комфортное время ожидания до ответа оператора, % ответивших



В целом по всем исследуемым каналам связи около XX% клиентов считают приемлемым ожидание ответа оператора в течение XX минут. В то же время только XX% опрошенных готовы столкнуться с ожиданием длиной XX минут или более.

При этом существенных различий в предпочтениях по каналам связи не зафиксировано, что говорит о единых требованиях к скорости обслуживания вне зависимости от выбранного способа взаимодействия...

Контакт-центр будущего – эффективная система работы с клиентами в балансе живого общения и автоматизации

Тренды в области оптимизации работы контакт-центров и улучшения клиентского опыта



Разделение обязанностей: новая роль оператора

Искусственный интеллект становится ключевым элементом в повышении эффективности контакт-центров, выполняя...



Омниканальное обслуживание клиентов: новая норма

Контакт-центры эволюционируют в форматы, позволяющие операторам отслеживать историю клиентов благодаря интеграции CRM. Прогнозируется, что в будущем будет внедряться многоканальный опыт...



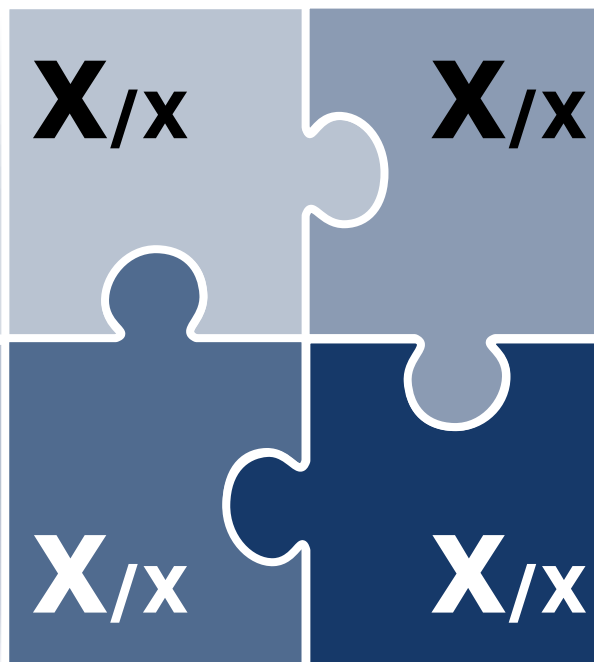
ИИ-ассистенты для операторов: мультиагентные AI-системы

В настоящее время ИИ-ассистенты уже приобретают функциональные возможности, которые позволяют им анализировать эмоциональный тон диалога и подбирать нужные ответы на запросы клиентов. Благодаря внедрению мультиагентных систем ИИ-помощники...



Персонализация и суперобучение роботов

В перспективе системы будут предлагать решения и сценарии общения с клиентами, используя распознавание их эмоционального состояния по голосу и тексту. Внедрение технологий..



Содержание

Об исследовании

Обзор трендов в банковских контакт-центрах

3

Исследование клиентского опыта пользователей дистанционных каналов связи – результаты опроса

Исследование HR-процессов в банковских контакт-центрах

- Управление персоналом. Мнение экспертов
- Результаты опроса операторов

Исследование качества консультации роботизированных помощников банковских контакт-центров – результаты mystery client

- Анализ решения вопросов голосовым помощником
- Анализ решения вопросов чат-ботом

Нейроисследование – анализ эмоциональных реакций на голосовых помощников

Банки-победители премии Frank Contact Centers Award 2025

Неоптимальный CJM – ключевая причина отказа клиентов от обращения в колл-центры банков

Причины, по которым клиенты не обращаются в колл-центр, % ответивших



n = XX респ.
Колл-центр



Основная причина отказа от обращения в колл-центр – неоптимальный CJM. XX% клиентов не довольны хотя бы одним из таких параметров, как долгие ожидания, переключения в ходе общения на других специалистов, технические нюансы...

«При звонке в колл-центр нужно довольно долго быть на линии, и невозможно заниматься чем-то другим или принять другой вызов, раньше я звонила, и это отнимало много времени. Потом стала писать – так удобнее, можно отвлекаться на другие дела и быть на связи, и звонок на телефон принять входящий».

Комментарий клиента из онлайн-опроса

«Намного удобнее написать в чат, а в случае необходимости оператор сам позвонит и решит вопрос по телефону».

Комментарий клиента из онлайн-опроса

* Суммарные данные по выделенной подгруппе с учетом перекрестных выборок (доля выбравших хотя бы одну из причин)
Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 2 000+ активных банковских клиентов, 2025 г.

Голосовой помощник сегодня не является полноценной альтернативой оператора

Причины, по которым клиенты не хотят общаться с голосовыми помощниками,
% ответивших

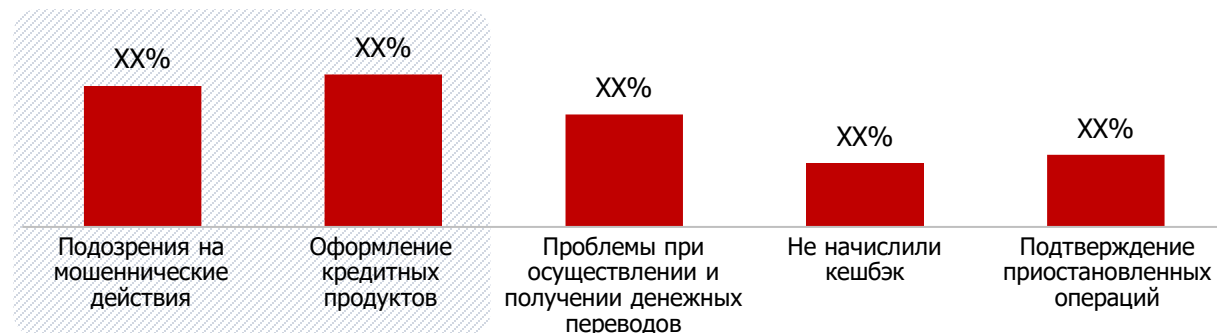
n = XX респ.



Голосовые помощники хорошо справляются с задачей экономии времени, но только в том случае, когда сталкиваются с легко решаемыми вопросами...

Вопросы, решение которых клиенты не доверяют голосовым роботам-помощникам,
% ответивших

n = XX респ.*



Он предназначен только для элементарных вопросов. Понимать сложные и многосоставные вопросы он не способен. Клиентам банка, которым необходим диалог, многоаспектное обсуждение вопросов, которые не являются односложными, он только мешает. Даже является вредителем! Особенно это проявлялось, пока в его алгоритме не упростилась связь с оператором!

Комментарий клиента из онлайн-опроса

* Среди клиентов, взаимодействующих с голосовым помощником

Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 2 000+ активных банковских клиентов, 2025 г.

Вопросы, решаемые с помощью оператора и робота в колл-центре, во многом пересекаются, но чувствительные темы (жалобы) доверить роботам готовы не все

Вопросы, которые клиенты решают в колл-центре, % ответивших



Тематики вопросов, которые клиенты готовы решать с оператором и с голосовым помощником (если они ему доверяют), схожи. В обоих случаях на первые позиции выходят вопросы по действующим карте, счету...

Голосовой помощник – это автоматическая система, которая отвечает только на вопросы, где ответы мне и так известны.

Комментарий клиента из онлайн-опроса

Оператор vs робот: уровень удовлетворенности консультацией **оператора** выше и на линии, и в текстовом канале

Оценка качества решения вопросов в дистанционных каналах, где 1 – «Абсолютно не доволен», 5 – «Очень доволен»

Колл-центр				 *	 *	 *	 *	 *	 *	Средняя оценка по рынку**
Оператор										
Голосовой робот										

Чат с банком				 *	 *	 *	 *	 *	 *	Средняя оценка по рынку**
Оператор										
Чат-бот										

Несмотря на низкий уровень оценок роботов в целом по рынку как в колл-центрах, так и в чатах, есть банки...



А такой канал связи [чат] приемлем только для односложных вопросов, либо когда необходимо передать материал (копии) банку. В других случаях этот вид связи бесполезен. Переписка, утрировано, может длиться "часами". Причем, как правило, безрезультатно. Живой диалог по сложным вопросам всегда эффективнее.

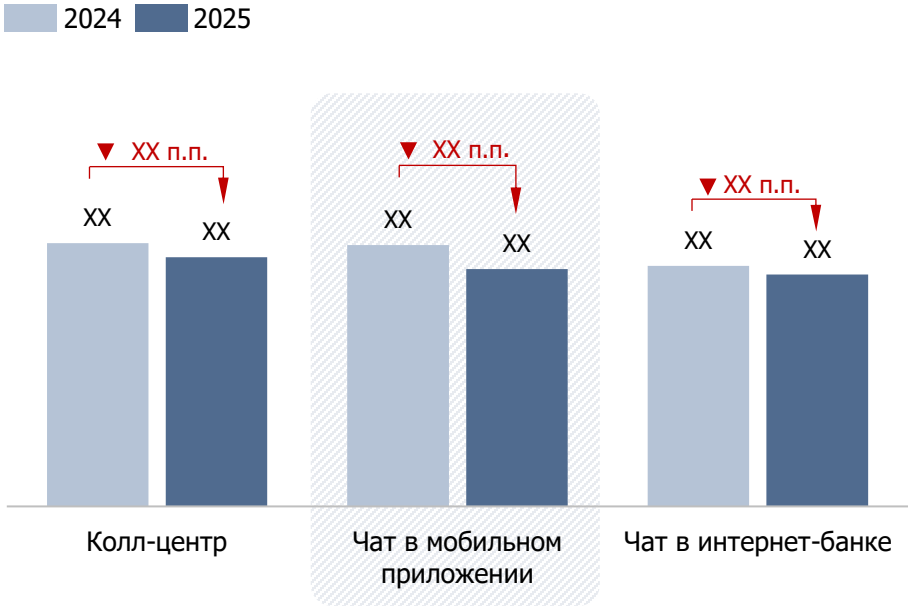
Комментарий клиента из онлайн-опроса

* Банки, не участвовавшие в анкетировании. Данные были собраны с помощью панельного опроса, организованного Frank RG самостоятельно.
** Средняя оценка по рынку рассчитывалась с учетом доли каждого банка-участника
Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 2 000+ активных банковских клиентов, 2025 г.

В 2025 году среднерыночная оценка качества обслуживания в каналах связи существенно не изменилась

Интегральная оценка уровня удовлетворенности дистанционными каналами связи, где 1 – абсолютно не доволен, 5 – очень доволен

В 2025 году средняя оценка по всем каналам дистанционной связи с банком практически сохранилась на уровне 2024 года, корректировка составила XX п.п. в меньшую сторону в разных каналах...



Не всегда удается решить вопрос, операторы закрывают диалог буквально через пару минут, если сразу им не ответил.

Комментарий клиента из онлайн-опроса

Решение вопроса при первом обращении – ключевой аспект работы среди всех каналов связи, который необходимо улучшить

Факторы, которые необходимо улучшить для повышения качества взаимодействия с банком, % ответивших

	Колл-центр	Чат в мобильном приложении	Чат в интернет-банке	В среднем по каналам
Решать вопрос при первом обращении	XX%	XX%	XX%	XX%
Сократить время ожидания оператора	XX%	XX%	XX%	XX%
Повысить компетентность оператора	XX%	XX%	XX%	XX%
Сделать объяснения понятными и доступными	XX%	XX%	XX%	XX%
Сделать переключение с робота / чат-бота на оператора проще	XX%	XX%	XX%	XX%
Сократить количество переключений на других операторов	XX%	XX%	XX%	XX%
Улучшить качество общения оператора (перебивание, повышенный тон и т.д.)	XX%	XX%	XX%	XX%
Обеспечить круглосуточную поддержку на линии	XX%	XX%	XX%	XX%
Повысить качество ответов, предоставленных голосовым помощником / чат-ботом	XX%	XX%	XX%	XX%
Снизить навязывание продуктов и услуг	XX%	XX%	XX%	XX%
Передавать озвученную инфо / вопросы от голосового-помощника / чат-бота или от оператора к оператору	XX%	XX%	XX%	XX%

Содержание

Об исследовании

Обзор трендов в банковских контакт-центрах

Исследование клиентского опыта пользователей дистанционных каналов связи – результаты опроса

4

Исследование HR-процессов в банковских контакт-центрах

- Управление персоналом. Мнение экспертов
- Результаты опроса операторов

Исследование качества консультации роботизированных помощников банковских контакт-центров – результаты mystery client

- Анализ решения вопросов голосовым помощником
- Анализ решения вопросов чат-ботом

Нейроисследование – анализ эмоциональных реакций на голосовых помощников

Банки-победители премии Frank Contact Centers Award 2025

Содержание

Об исследовании

Обзор трендов в банковских контакт-центрах

Исследование клиентского опыта пользователей дистанционных каналов связи – результаты опроса

Исследование HR-процессов в банковских контакт-центрах

4.1 - Управление персоналом. Мнение экспертов

- Результаты опроса операторов

Исследование качества консультации роботизированных помощников банковских контакт-центров – результаты mystery client

- Анализ решения вопросов голосовым помощником

- Анализ решения вопросов чат-ботом

Нейроисследование – анализ эмоциональных реакций на голосовых помощников

Банки-победители премии Frank Contact Centers Award 2025

Ключевым вызовом при найме операторов в контактные центры в 2025 году стала высокая конкуренция на рынке труда

Ключевые вызовы в подборе операторов контактного центра в 2025 году, кол-во ответов

- X/X >> Высокая конкуренция на рынке
- X/X >> Дефицит кадров
- X/X >> Сложности подбора персонала в офис
- X/X >> Низкое доверие к технологиям ИИ в КЦ
- X/X >> Сложность оценки потенциала кандидата



У нас большой дефицит кандидатов на рынке. Поэтому мы хотели бы очень гибких, быстрых, но готовы работать все-таки с теми, кто сейчас на рынке есть.

Из интервью с экспертами по подбору персонала в контактный центр

Большинство опрошенных экспертов считают высокую конкуренцию на рынке труда ключевым вызовом в подборе операторов в контактный центр. Эксперты отмечают, что одному соискателю ежедневно может поступать до XX однотипных предложений о работе...



Вызов – это научиться на входе определять, какой кандидат нам подойдет, так как стоит цель сократить текучесть новичков на испытательном сроке.

Из интервью с экспертами по подбору персонала в контактный центр

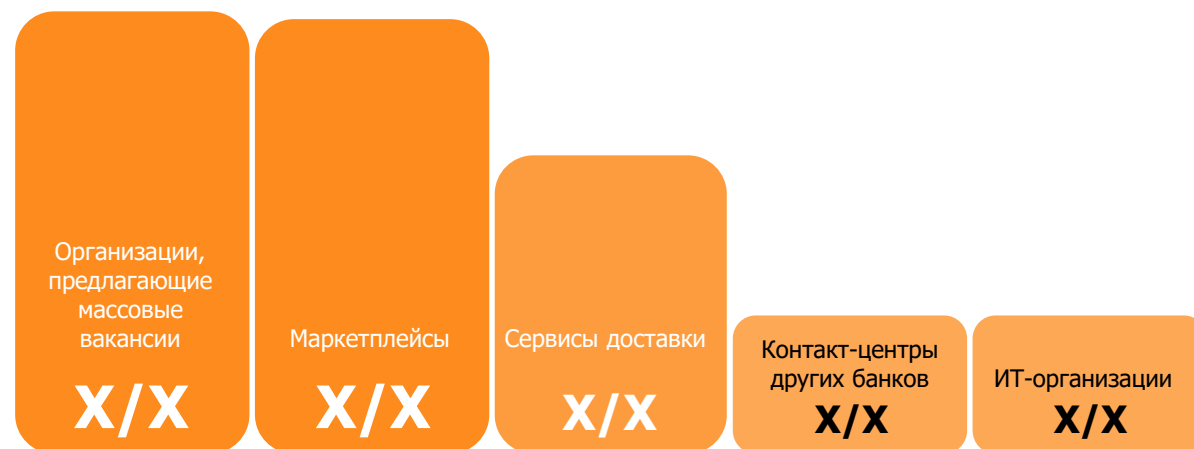


Мы развиваем, как и все на рынке, удаленку. Но наше отличие в том, что у нас нулевая толерантность к работе с персональными данными вне стен нашей организации.

Из интервью с экспертами по подбору персонала в контактный центр

Основными конкурентами в борьбе за соискателей являются организации массового найма

Компании-конкуренты при подборе операторов в банковские контакт-центры,
КОЛ-ВО ОТВЕТОВ



Эксперты отмечают, что конкуренция за операторов контактных центров значительно изменилась. Если раньше основными конкурентами выступали другие банки, то в настоящее время ими становятся компании из других отраслей...



Конкуренты – это все компании, которые дают массовую специальность без каких-то особых требований. Развивающийся рынок масс-маркетов. Они тоже сейчас улучшают свои платформы, финансовые услуги. Это тоже создает дополнительную конкуренцию.

Из интервью с экспертами по подбору персонала в контактный центр



Если раньше конкурентами банков были другие банки, то сейчас среди конкурентов уже становится все больше и больше компаний не из банковского сектора. То есть это какие-то доставки, ритейлеры, что-то просто связанное с консультацией за счет того, что у них нет такой необходимости изучать огромное количество сложных банковских продуктов.

Из интервью с экспертами по подбору персонала в контактный центр

Помимо финансовой мотивации банки сосредоточены на развитии корпоративной культуры и совершенствовании системы мотивации сотрудников

Основные мотиваторы для работы в контактном центре банка,
кол-во ответов



Большинство банков рассматривают развитие корпоративной культуры и системы мотивации как ключевые инструменты в управлении персоналом контактных центров. По мнению экспертов, именно эти аспекты...



Номер один [мотиватор] – это уровень оплаты. Это окладная часть и премия. Второе, что нам очень помогает – это вовлеченность ребят в различные сообщества по разным интересам. И третье я бы выделила – это то, за что ценят наш банк. Это не только в контактном центре. Это корректное общение руководителя со своими сотрудниками. То есть мы с первых моментов прихода к нам транслируем, что мы на «ты». Мне может написать любой сотрудник контактного центра, я его проконсультирую, я ему подскажу, как правильно сделать.

**Из интервью с экспертами по подбору персонала
в контактный центр**

Содержание

Об исследовании

Обзор трендов в банковских контакт-центрах

Исследование клиентского опыта пользователей дистанционных каналов связи – результаты опроса

Исследование HR-процессов в банковских контакт-центрах

- Управление персоналом. Мнение экспертов

4.2

- Результаты опроса операторов

Исследование качества консультации роботизированных помощников банковских контакт-центров – результаты mystery client

- Анализ решения вопросов голосовым помощником

- Анализ решения вопросов чат-ботом

Нейроисследование – анализ эмоциональных реакций на голосовых помощников

Банки-победители премии Frank Contact Centers Award 2025

Операторы высоко оценили условия работы в банковских контакт-центрах, однако уровню зарплаты поставили наименьший балл

Уровень удовлетворенности операторов работой в контакт-центре, средний балл

По итогам опроса, проведенного Frank RG, операторы Банка X в среднем удовлетворены своей работой на XX из XX баллов, что является...

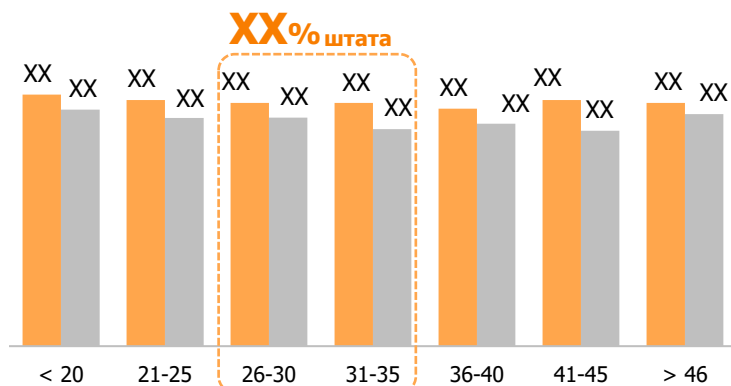


Примечание: средний балл посчитан на основе оценок респондентов, где 1 – не удовлетворен, 10 – полностью удовлетворен
Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 5 800+ сотрудников банковских контакт-центров, 2025 г.

Операторы Банка X во всех подгруппах выше среднего по пулу оценивают общую удовлетворенность своей работой

Оценка общей удовлетворенности сотрудников по возрасту, средний балл

■ БАНК X ■ Среднее по пулу



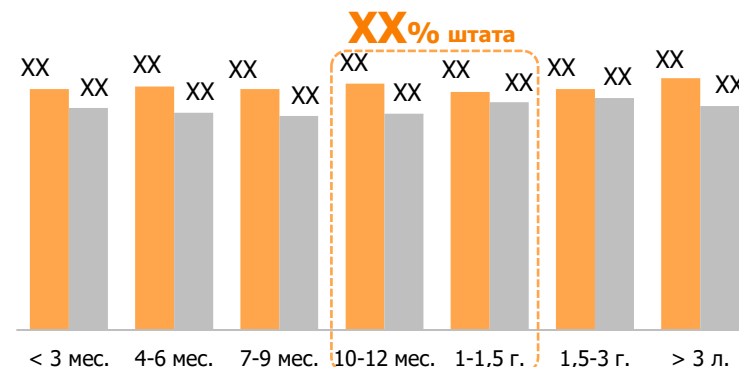
Оценка общей удовлетворенности сотрудников по графику работы, средний балл

■ БАНК X ■ Среднее по пулу



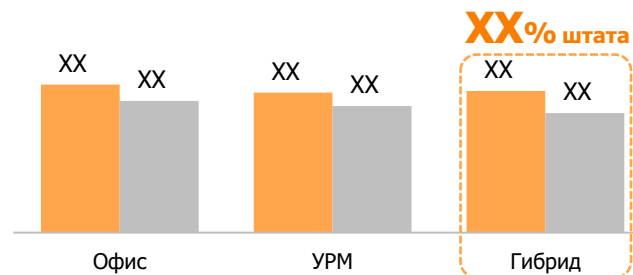
Оценка общей удовлетворенности сотрудников по стажу, средний балл

■ БАНК X ■ Среднее по пулу



Оценка общей удовлетворенности сотрудников по формату работы, средний балл

■ БАНК X ■ Среднее по пулу



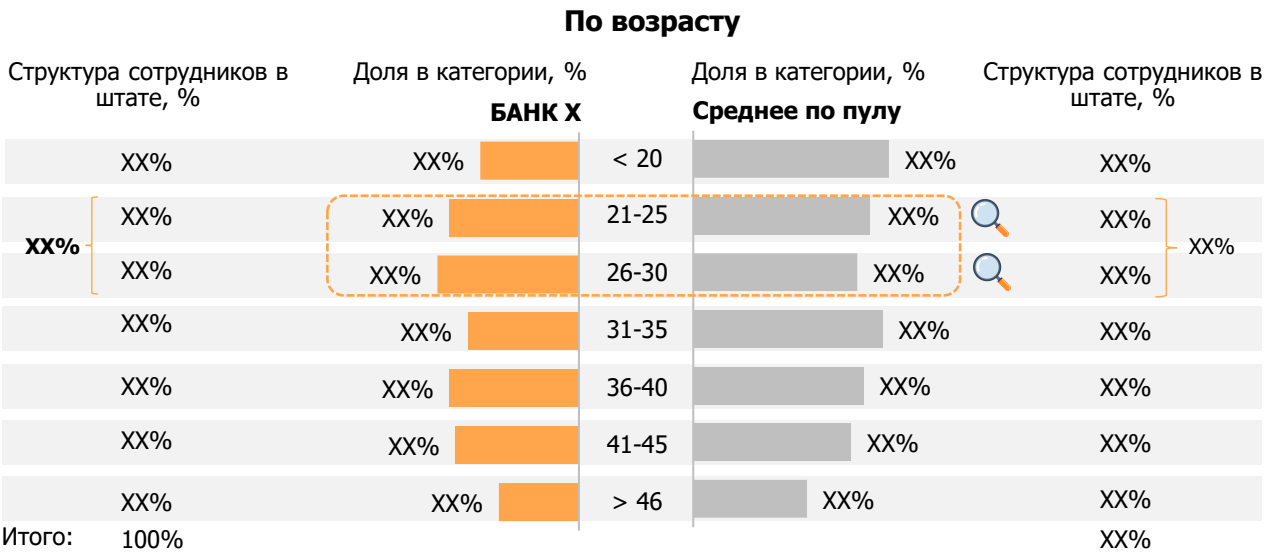
Подгруппы наиболее интересные с точки зрения детального анализа

Примечание: средний балл посчитан на основе оценок респондентов, где 1 – не удовлетворен, 10 – полностью удовлетворен

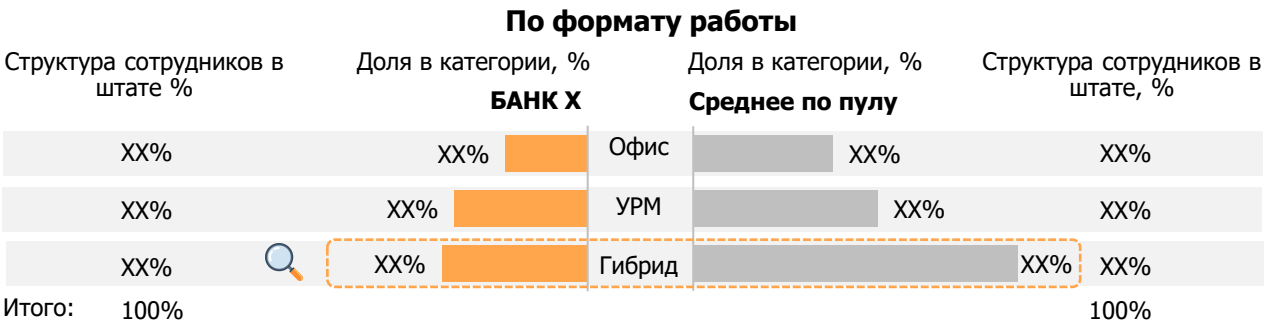
Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 5 800+ сотрудников банковских контакт-центров, 2025 г.

Для повышения стабильности штата необходимо уделять внимание сотрудникам в возрасте 21-30 лет – основная часть персонала КЦ

Доля сотрудников, задумывавшихся об увольнении за последние 3 месяца, в разбивке на категории, %



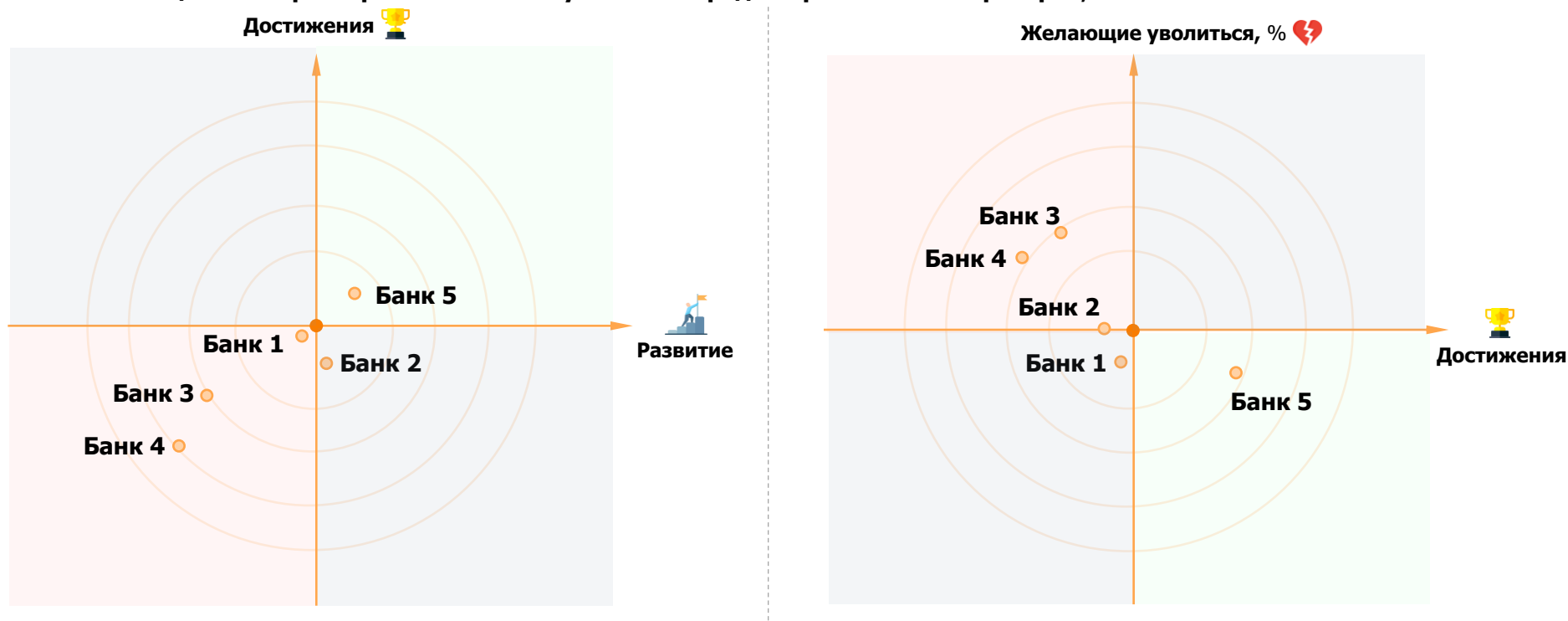
По данным опроса, в структуре штата наибольшую долю составляет группа операторов от 21 до 30 лет – XX%. Эти сотрудники почти в равной степени подвержены риску увольнения...



Подгруппы, наиболее интересные с точки зрения детального анализа
Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 5 800+ сотрудников банковских контакт-центров, 2025 г.

Для снижения рисков увольнения банкам следует уделять больше внимания развитию сотрудников

Влияние мотивационных факторов на желание уволиться среди опрошенных операторов, %



Развитие профессиональных навыков, прохождение тренингов напрямую влияет на достижения оператора в работе. В то время как уровень достижений влияет на желание уволиться. Чтобы обеспечить желаемый уровень достижений, банку необходимо...

- Зона, в которой показатели банка лучше среднего, благоприятная зона
- Зона, в которой показатели банка хуже среднего, негативная зона
- Неоднозначная ситуация, требующая внимания

● Точка пересечения осей – среднее значение по параметрам, полученным по всей выборке
Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 5 800+ сотрудников банковских контакт-центров, 2025 г.

Операторы Банка X высоко оценили полученные знания и навыки, которые необходимы для выполнения рабочих задач

Степень согласия с высказыванием «Я получаю достаточно знаний для того, чтобы выполнять свои задачи», средний балл

Средний балл рассчитан на основе оценок, где 1 – не согласен(а), 10 – полностью согласен(а)

В среднем операторы Банка X высоко оценивают текущий уровень своих знаний, необходимый для выполнения рабочих задач...

По возрасту				По стажу работы на текущем месте			
Возраст, лет	БАНК X	Среднее по пулу	Отклонение от пула	Стаж работы	БАНК X	Среднее по пулу	Отклонение от пула
< 20			▲	< 3 мес.			▲
21-25			▲	4-6 мес.			▲
26-30			▲	7-9 мес.			▲
31-35			▲	10-12 мес.			▲
36-40			▲	1-1,5 г.			▲
41-45			▲	1,5-3 г.			▲
> 46			▲	> 3 л.			▲
Среднее				Среднее			
По формату работы				По графику работы			
Формат работы	БАНК X	Среднее по пулу	Отклонение от пула	График работы	БАНК X	Среднее по пулу	Отклонение от пула
Офис			▲	Пятидневная рабочая неделя			▲
УРМ			▲	Гибкий график			▲
Гибрид			▲	Сменный график			▲
Среднее				Другое			▲
Среднее				Среднее			

Значения ниже среднего
Значения равные среднему
Значения выше среднего
Подгруппы, наиболее интересные с точки зрения детального анализа

▲▼ - отклонение от среднего по рынку
Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 5 800+ сотрудников банковских контакт-центров, 2025 г.

Мотивационные факторы. Методика расчета графиков

А) Координаты банков по осям «Сплоченность – Комфорт» и «Развитие – Достижения» рассчитывались как средний балл из ответов операторов по группе соответствующих высказываний:

1. Ось «Достижения»:

1. Я получаю достаточно признания и похвалы от своего руководителя;
2. Я понимаю, как моя работа влияет на результат команды и компании;
3. Работа, которую я делаю, высоко ценится на рынке.

2. Ось «Развитие»:

1. Я планирую развивать свою карьеру в направлении контакт-центра банка в ближайший год;
2. Я получаю достаточно знаний для того, чтобы выполнять свои задачи;
3. Я хочу, чтобы в банке проходило больше тренингов на развитие профессиональных навыков.

3. Ось «Сплоченность»:

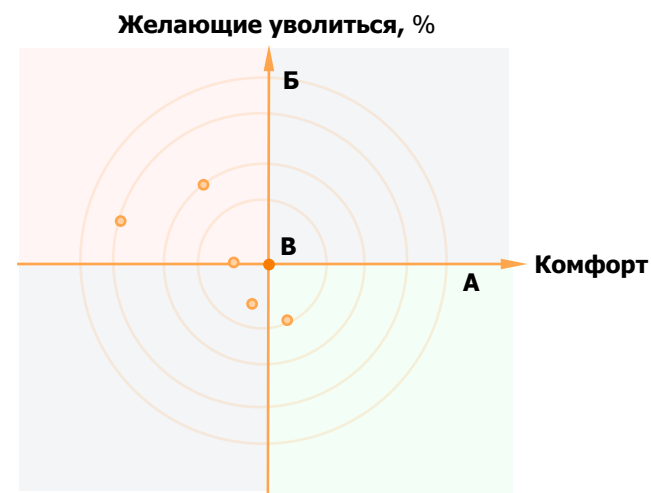
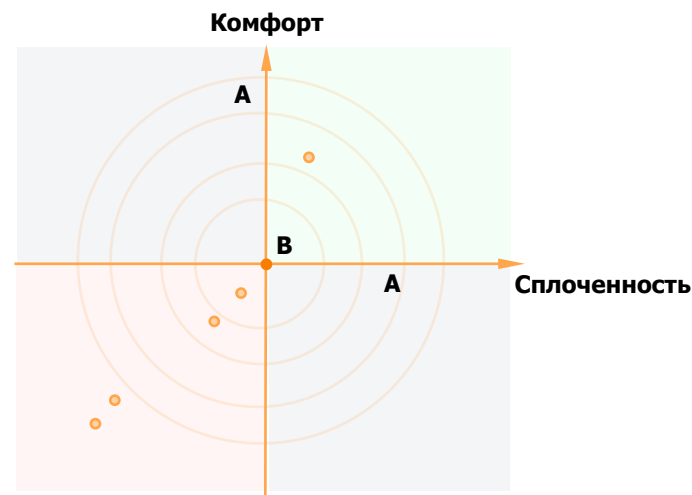
1. У меня сложились дружеские отношения с моими коллегами;
2. Я чувствую себя важным членом команды;
3. Я получаю достаточно поддержки от своего руководителя.

4. Ось «Комфорт»:

1. Уровень стресса на моей работе приемлем;
2. Я доволен качеством своей работы;
3. Мое рабочее место обеспечено всем необходимым для качественного выполнения задач;
4. Когда я озвучиваю свои предложения и идеи, я знаю, что они НЕ останутся без внимания;
5. Я удовлетворен уровнем своей зарплаты (учитывайте совокупный доход).

Б) Координаты банков по оси «Желающие уволиться» – доля операторов, задумывающихся об увольнении в течение последних 3-х месяцев;

В) Точка пересечения осей на картах соответствует среднему значению по рынку (всей выборке).



Содержание

Об исследовании

Обзор трендов в банковских контакт-центрах

Исследование клиентского опыта пользователей дистанционных каналов связи – результаты опроса

Исследование HR-процессов в банковских контакт-центрах

- Управление персоналом. Мнение экспертов
- Результаты опроса операторов

5

Исследование качества консультации роботизированных помощников банковских контакт-центров – результаты mystery client

- Анализ решения вопросов голосовым помощником
- Анализ решения вопросов чат-ботом

Нейроисследование – анализ эмоциональных реакций на голосовых помощников

Банки-победители премии Frank Contact Centers Award 2025

В ходе исследования были проанализированы и оценены все выявленные сценарии решения запросов от аналитиков

Этапы и сценарии развития диалога с роботизированными помощниками



Содержание

Об исследовании

Обзор трендов в банковских контакт-центрах

Исследование клиентского опыта пользователей дистанционных каналов связи – результаты опроса

Исследование HR-процессов в банковских контакт-центрах

- Управление персоналом. Мнение экспертов
- Результаты опроса операторов

Исследование качества консультации роботизированных помощников банковских контакт-центров – результаты mystery client

5.1 - Анализ решения вопросов голосовым помощником

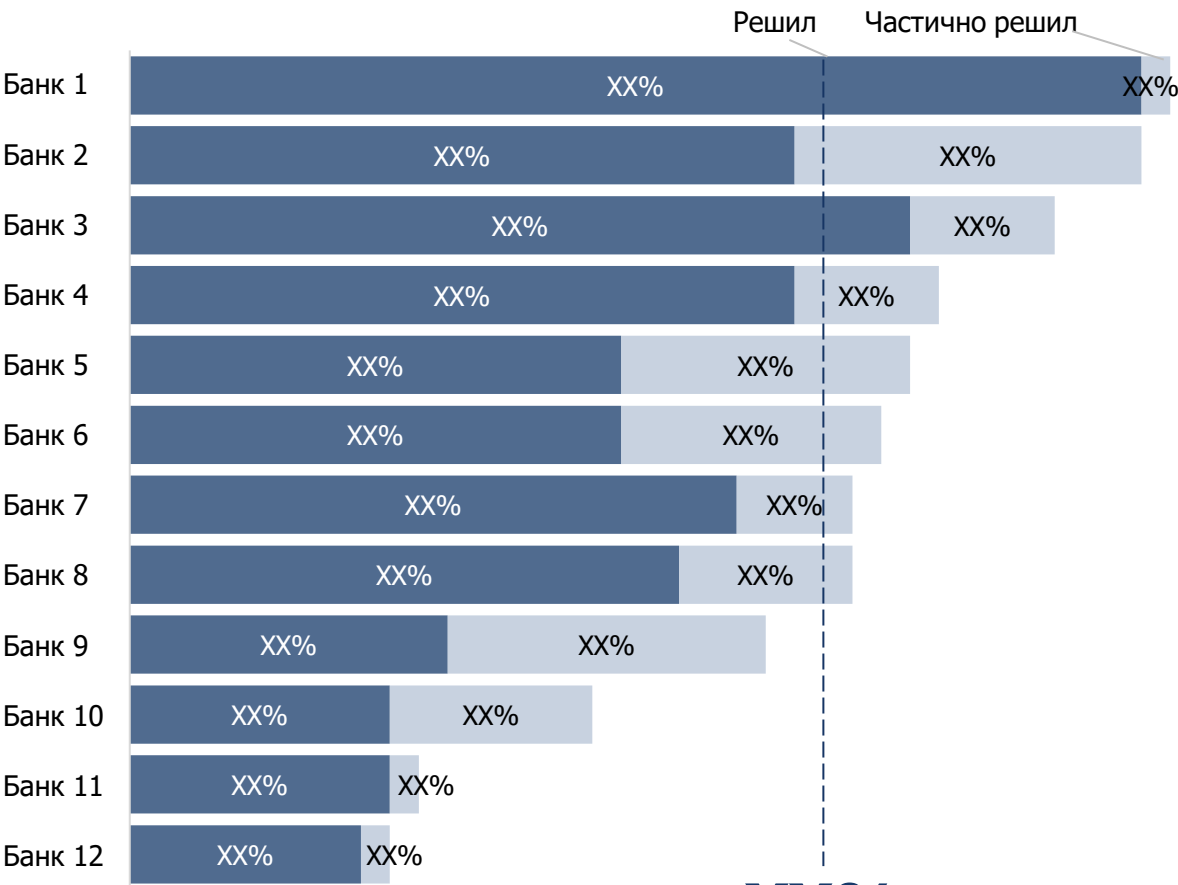
- Анализ решения вопросов чат-ботом

Нейроисследование – анализ эмоциональных реакций на голосовых помощников

Банки-победители премии Frank Contact Centers Award 2025

По результатам тестирования голосовые помощники смогли закрыть XX% вопросов клиентов без переключения на оператора

Доля решенных вопросов голосовыми помощниками, %



По результатам тестирования, доля вопросов, по которым голосовые помощники предоставили консультацию, в среднем по банкам составила XX%. В долю решенных вопросов включены консультации с предоставлением релевантного ответа на запрос клиента (решил) и консультации, в которых робот предоставил только инструкцию или ссылку на необходимый раздел приложения или сайта...

XX%
Доля решенных вопросов
(в среднем по банкам)

Источник: Frank RG, результаты тайных звонков и обращений в чаты банков, 2025 г.

В XX из XX исследуемых банков реализованы сценарии консультирования по смене ПИН-кода

Успешность решения вопросов голосовыми помощниками (1/11), кол-во решенных вопросов

													Итого*
Дебетовая карта (1/3)													
Условия оформления дебетовой карты													
Способ решения вопроса													
Кол-во касаний													
Изменить ПИН-код													
Способ решения вопроса													
Кол-во касаний													
Не поступают уведомления													
Способ решения вопроса													
Кол-во касаний													
Подключить уведомления													
Способ решения вопроса													
Кол-во касаний													

☒ Решил вопрос ☐ Частично решил вопрос ☐ Не решил вопрос

Релевантный ответ Инструкция для самостоятельного решения вопроса СМС с ссылкой на раздел приложения/сайта

* Количество решенных и частично решенных вопросов голосовым помощником

Решил вопрос – голосовой помощник озвучил релевантный ответ или предоставил инструкцию для самостоятельного решения и направил СМС со ссылкой на нужный сервис

Частично решил вопрос – голосовой помощник предоставил инструкцию для самостоятельного решения или направил СМС со ссылкой на нужный сервис

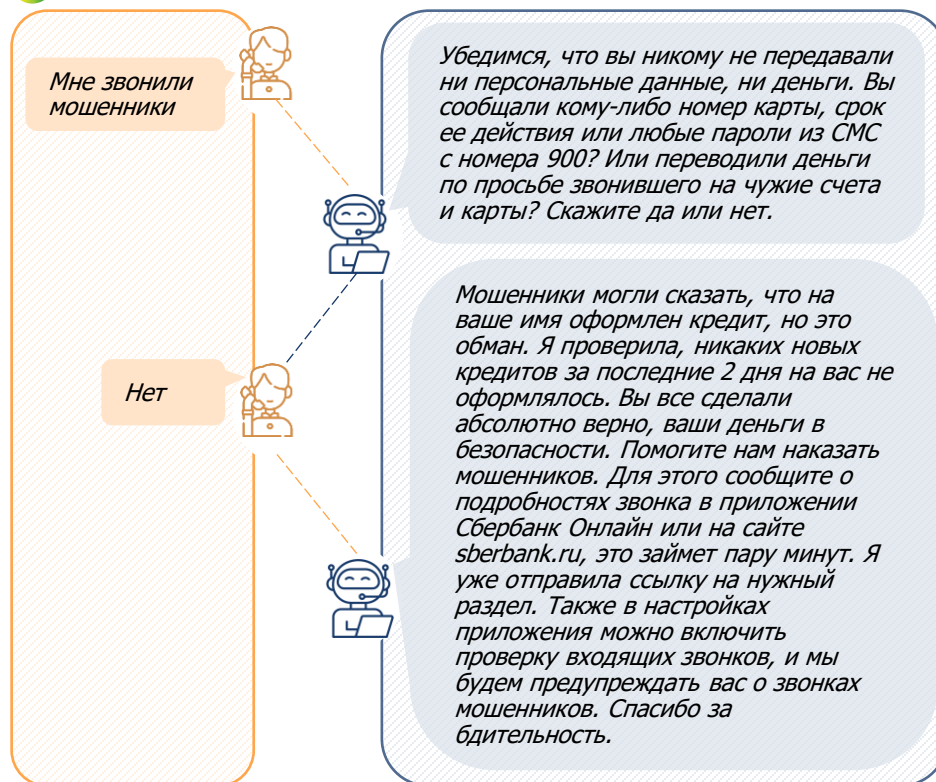
Не решил вопрос – голосовой помощник озвучил нерелевантный ответ или перевел звонок на оператора

Количество касаний – число реплик клиента в диалоге с голосовым помощником при решении вопроса, включая ответы на уточняющие вопросы робота и/или переформулировки запроса; считается от первого обращения до получения релевантного ответа

Источник: Frank RG, результаты тайных звонков и обращений в чаты банков, 2025 г.

Case study. При подозрении на мошенничество виртуальный ассистент Сбербанка проверяет наличие заявок на кредит

Сценарий ответа виртуального ассистента Сбербанка на обращение о мошенниках



Банки, в которых робот сразу переводит на оператора без консультации и ожидания на линии



Источник: Frank RG, результаты тайных звонков и обращений в чаты банков, 2025 г.

Аналогично реализованные сценарии в банках

Альфа Банк

Голосовой помощник Альфа-Банка уточняет, передавал ли клиент данные или переводил деньги, **сообщает об отсутствии новых кредитов**, успокаивает, подтверждает безопасность средств и предлагает сообщить о звонке.

МТС БАНК

Голосовой помощник МТС Банка предлагает временно заблокировать доступ, **проверяет наличие кредитных заявок**, уточняет факт подачи и передачу данных, проверяет на несанкционированные платежи и информирует о **самозапрете на кредит через Госуслуги**.

отпбанк

Голосовой помощник ОТП Банка выясняет цель звонка мошенников, объясняет, когда банк может связываться с клиентом, предупреждает о недопустимости передачи данных и **подтверждает правильные действия клиента**.

СОВКОМБАНК

Голосовой помощник Совкомбанка уточняет, было ли списание, передавались ли данные, подтверждает безопасность счетов, напоминает меры защиты и **проверяет принадлежит ли номер, с которого звонили, банку**.

Банки, в которых робот сразу переводит на оператора без консультации с ожиданием на линии



Case study. Только XX из XX голосовых помощников смогли определить, что вопрос клиента не относится к банковским услугам

Ответы голосовых помощников на вопрос «Какая погода?»

 ВТБ

Эта тема **достойна размышлений**, но я могу помочь только с вопросами по банковским услугам. Что вы хотели бы узнать?

 ПСБ

Я бот и **не могу ощущать погоду**, но с удовольствием проконсультирую по продуктам и услугам Промсвязьбанка. Я могу вам помочь чем-то еще?

 СБЕР БАНК

Насколько я понимаю, ваш вопрос не совсем относится к Сбербанку или его экосистеме. Я могу помочь, если вы меня **спросите что-нибудь про Сбер**. Давайте попробуем.

 СОВКОМБАНК

Вопрос погоды **вне моей компетенции**. Давайте я проконсультирую вас по продуктам банка. Какой у вас вопрос?

В ходе тестирования качества обработки клиентских обращений на уровне робота в перечень был включен вопрос, не касающийся банковской тематики, – «Какая погода?». Целью было оценить способность голосового помощника корректно распознать нерелевантный запрос.

Результаты показали, что только XX из XX голосовых помощников смогли определить, что заданный вопрос не относится к банковским услугам...

Содержание

Об исследовании

Обзор трендов в банковских контакт-центрах

Исследование клиентского опыта пользователей дистанционных каналов связи – результаты опроса

Исследование HR-процессов в банковских контакт-центрах

- Управление персоналом. Мнение экспертов
- Результаты опроса операторов

Исследование качества консультации роботизированных помощников банковских контакт-центров – результаты mystery client

- Анализ решения вопросов голосовым помощником

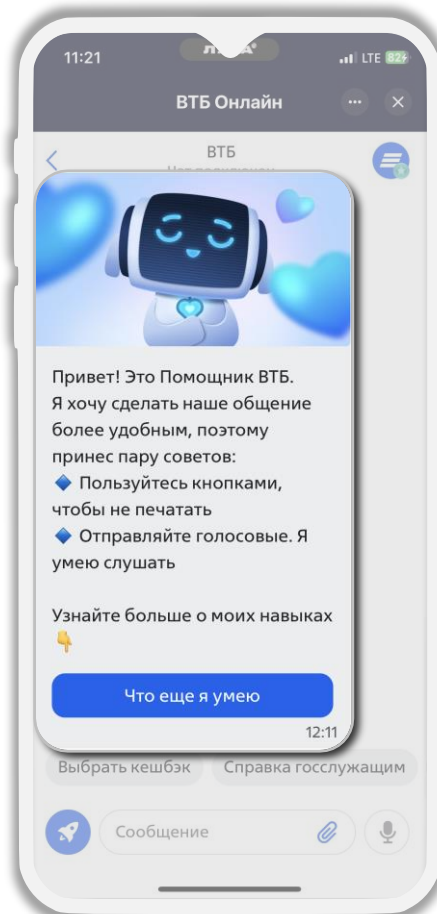
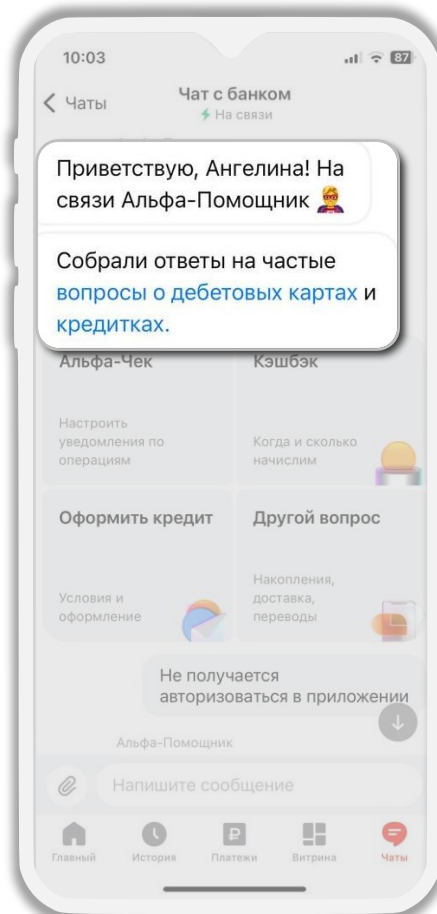
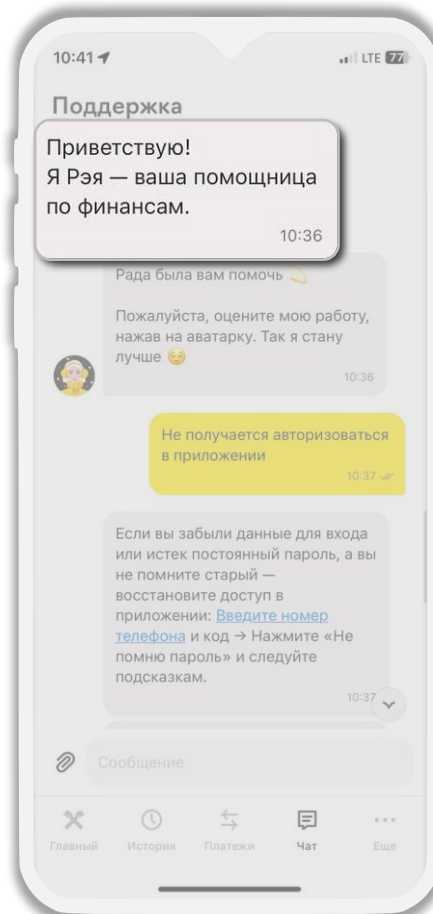
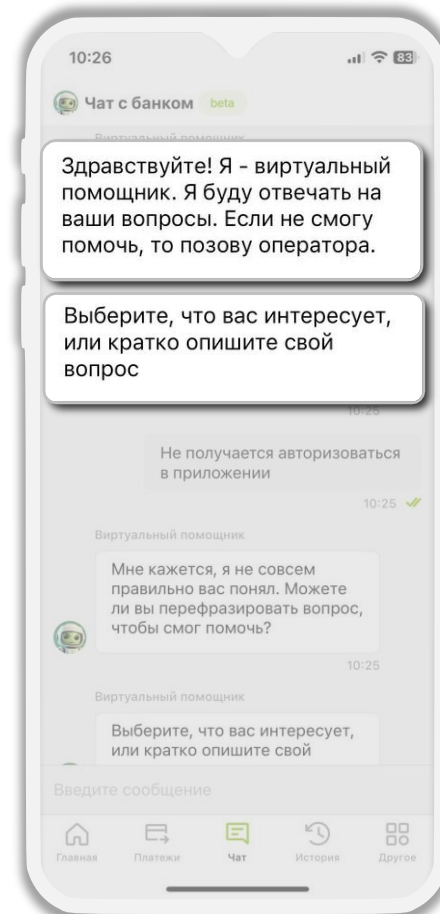
5.2

- Анализ решения вопросов чат-ботом

Нейроисследование – анализ эмоциональных реакций на голосовых помощников

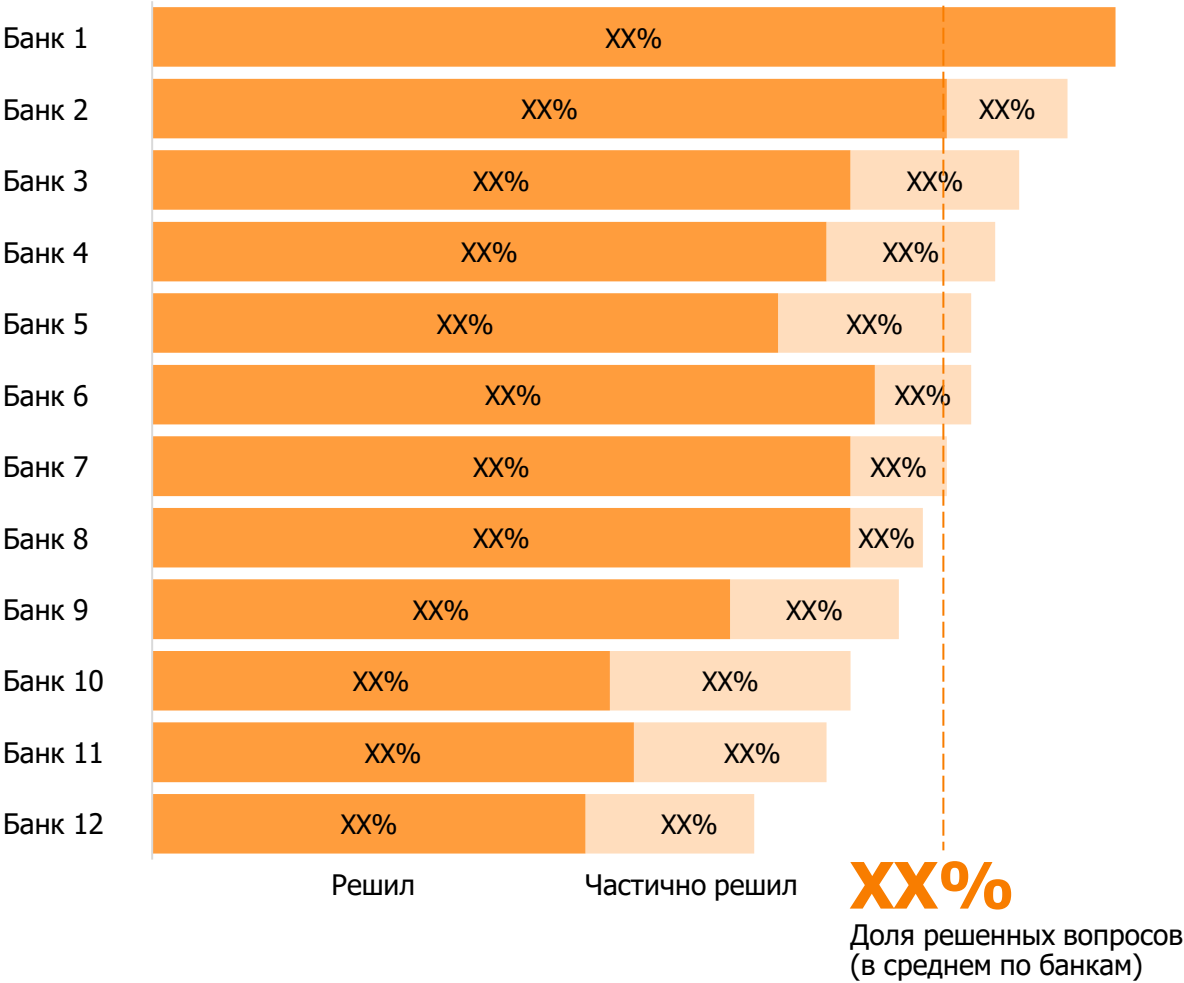
Банки-победители премии Frank Contact Centers Award 2025

Case study. Приветствие клиента чат-ботом в мобильном приложении банков

ВТБ**Альфа Банк****Райффайзен Банк****ОДПБ | БАНК**

По результатам тестирования доля решенных чат-ботами вопросов в среднем по банкам составила XX%

Доля решенных вопросов голосовыми помощниками, %



По результатам тестирования, доля вопросов, по которым чат-боты предоставили консультацию, в среднем по банкам составила XX%. В долю решенных вопросов включены консультации с предоставлением релевантного ответа на запрос клиента (решил) и консультации, в которых бот предоставил только инструкцию или ссылку на необходимый раздел приложения...

Чат-боты большинства банков успешно справляются с консультациями по основным вопросам, связанным с дебетовой картой (1/3)

Успешность решения вопросов чат-ботами (1/11), кол-во решенных вопросов

													Итого*
Дебетовая карта (1/3)													
Условия оформления дебетовой карты													
Способ решения вопроса													
Кол-во касаний													
Изменить ПИН-код													
Способ решения вопроса													
Кол-во касаний													
Не поступают уведомления													
Способ решения вопроса													
Кол-во касаний													
Подключить уведомления													
Способ решения вопроса													
Кол-во касаний													
● Решил вопрос ◐ Частично решил вопрос ○ Не решил вопрос Релевантный ответ Инструкция для самостоятельного решения вопроса СМС с ссылкой на раздел приложения/сайта													

* Количество решенных и частично решенных вопросов чат-ботом

Решил вопрос – чат-бот предоставил релевантный ответ или инструкцию для самостоятельного решения и направил СМС со ссылкой на нужный сервис

Частично решил вопрос – чат-бот предоставил инструкцию для самостоятельного решения или направил СМС со ссылкой на нужный сервис

Не решил вопрос – чат-бот предоставил нерелевантный ответ или перевел звонок на оператора

Количество касаний – число реплик клиента в диалоге чат-ботом при решении вопроса, включая ответы на уточняющие вопросы робота и/или переформулировки запроса; считается от первого обращения до получения релевантного ответа

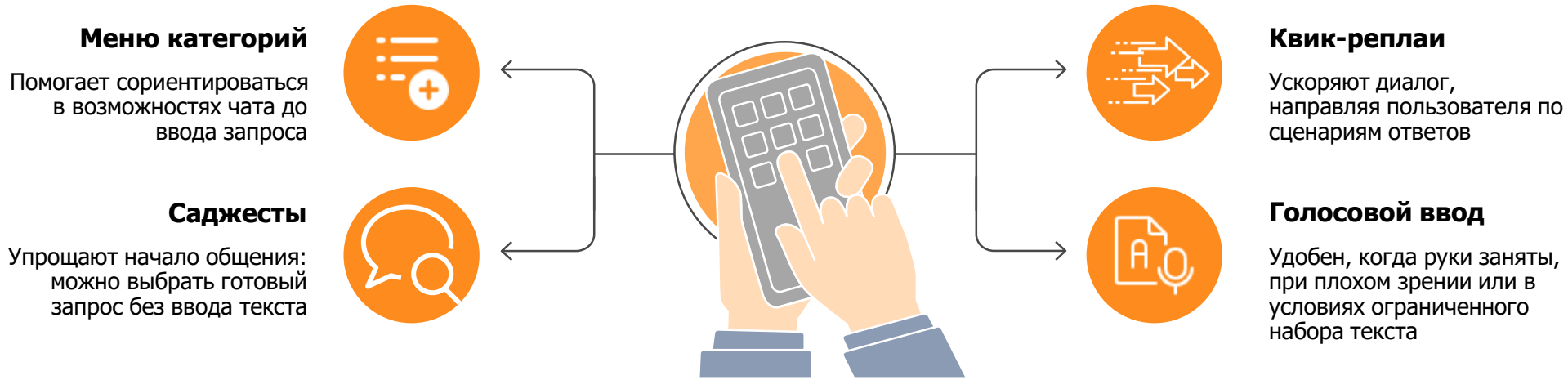
Источник: Frank RG, результаты тайных звонков и обращений в чаты банков, 2025 г.

Интерфейс чата мобильного приложения включает элементы, поддерживающие сценарии чат-бота: меню категорий, быстрые ответы, голосовой ввод и подсказки

Наличие функций в чатах мобильных приложений банков

												
Подсказки быстрого запроса (саджесты)												
Кнопки быстрого ответа (квик-реплей)												
Меню категорий												
Голосовой ввод*												

Преимущество функций в чатах мобильных приложений банков



* На момент проведения тестирования функциональность была доступна на устройствах с операционными системами iOS и Android, за исключением банков, в которых она реализована только для Android: Альфа-Банк, ОТП Банк, Райффайзенбанк
Источник: Frank RG, результаты тайных звонков и обращений в чаты банков, 2025 г.

Содержание

Об исследовании

Обзор трендов в банковских контакт-центрах

Исследование клиентского опыта пользователей дистанционных каналов связи – результаты опроса

Исследование HR-процессов в банковских контакт-центрах

- Управление персоналом. Мнение экспертов
- Результаты опроса операторов

Исследование качества консультации роботизированных помощников банковских контакт-центров – результаты mystery client

- Анализ решения вопросов голосовым помощником
- Анализ решения вопросов чат-ботом

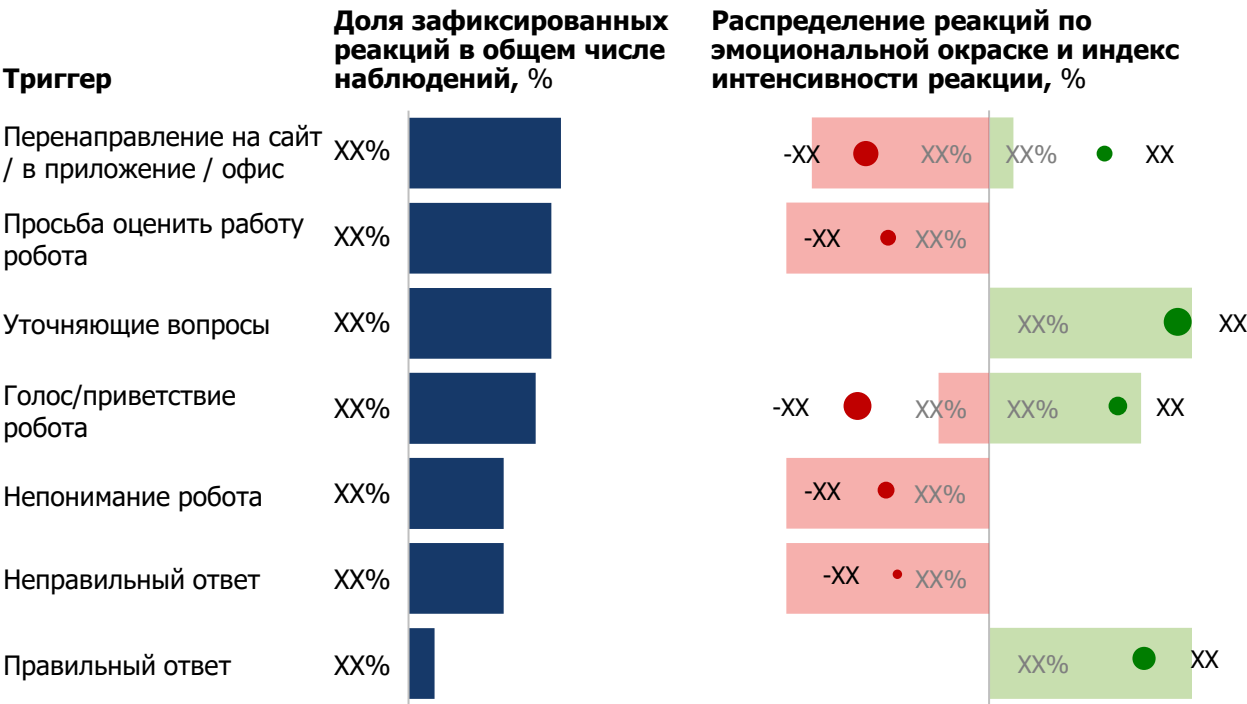
6

Нейроисследование – анализ эмоциональных реакций на голосовых помощников

Банки-победители премии Frank Contact Centers Award 2025

Просьба робота Банка X оценить его работу в конце разговора казалась респондентам раздражающей, но интенсивность этих реакций невысокая

Результаты нейроисследования в разбивке по триггерам, вызывающим эмоциональный отклик



Респонденты, обращавшиеся с вопросами в Банк X, чаще всего испытывали раздражение в ответ на перенаправление роботом на сайт банка для самостоятельного поиска необходимой информации...

Непонимание робота



Как снять наличные?

Вы хотите купить валюту, обменять или узнать курс?



Снять наличные

Извините, не поняла Ваш ответ. Переформулируйте его, пожалуйста. Вы хотите купить валюту, обменять или узнать курс?...

Уточняющие вопросы



Скажите, а как я могу снять наличные?

Уточните, пожалуйста, откуда вы хотите снять деньги? Например, с карты, со счета или со вклада?



Перенаправление на сайт / в приложение / офис



Какой лимит на снятие наличных?

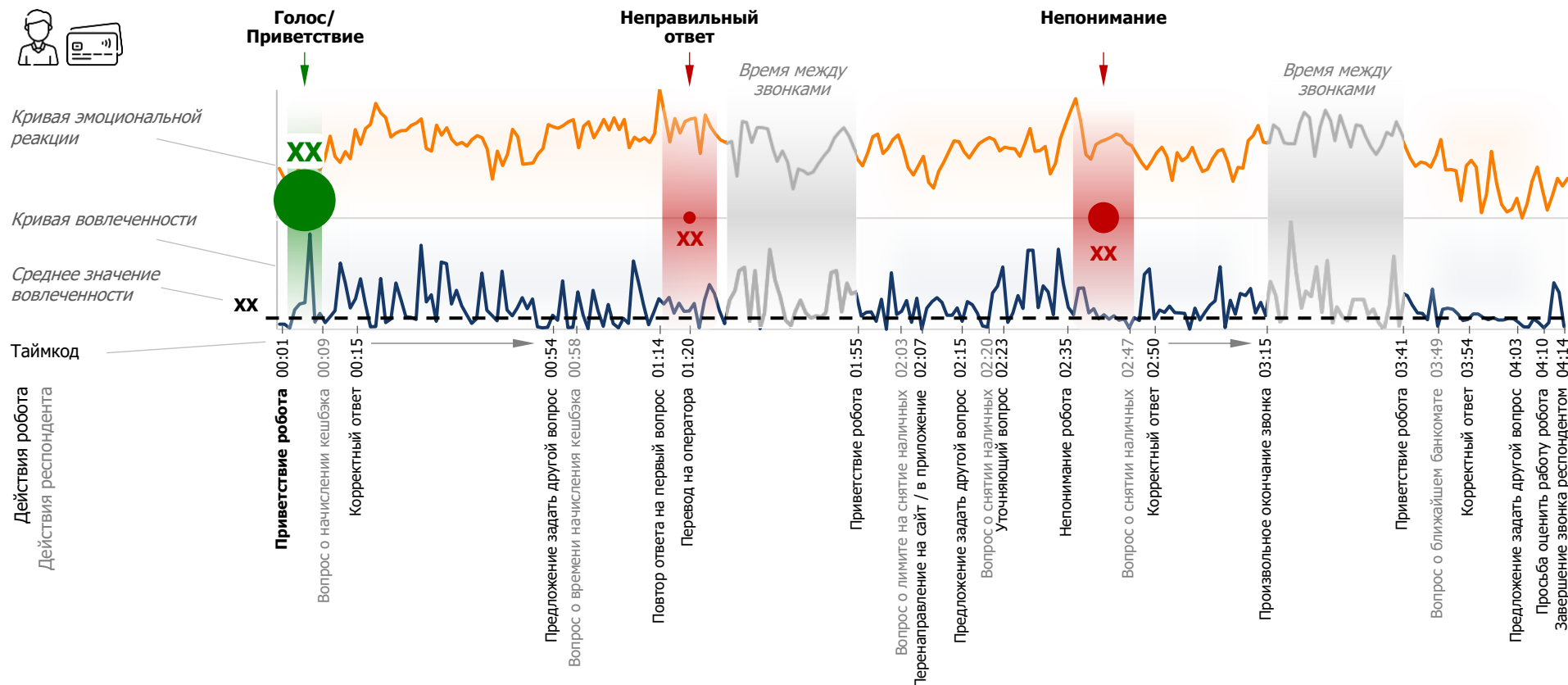
Лимиты на снятие наличных есть на сайте sberbank.ru в разделе «Карты». Выберите нужную и перейдите на вкладку «Тарифы» ...



Примечание: индекс интенсивности реакции рассчитан как произведение степени эмоциональной окраски на относительное отклонение пиковой вовлеченности респондента в течение зафиксированной реакции
Источник: Нейротренд, Frank RG, результаты нейроисследования, 2025 г.

Первое приветствие помощника Банка X, включающее обращение к клиенту по имени, вызвало у респондента сильную положительную реакцию

Графики кривых эмоциональной реакции и вовлеченности мужчины-клиента Банка X, индекс



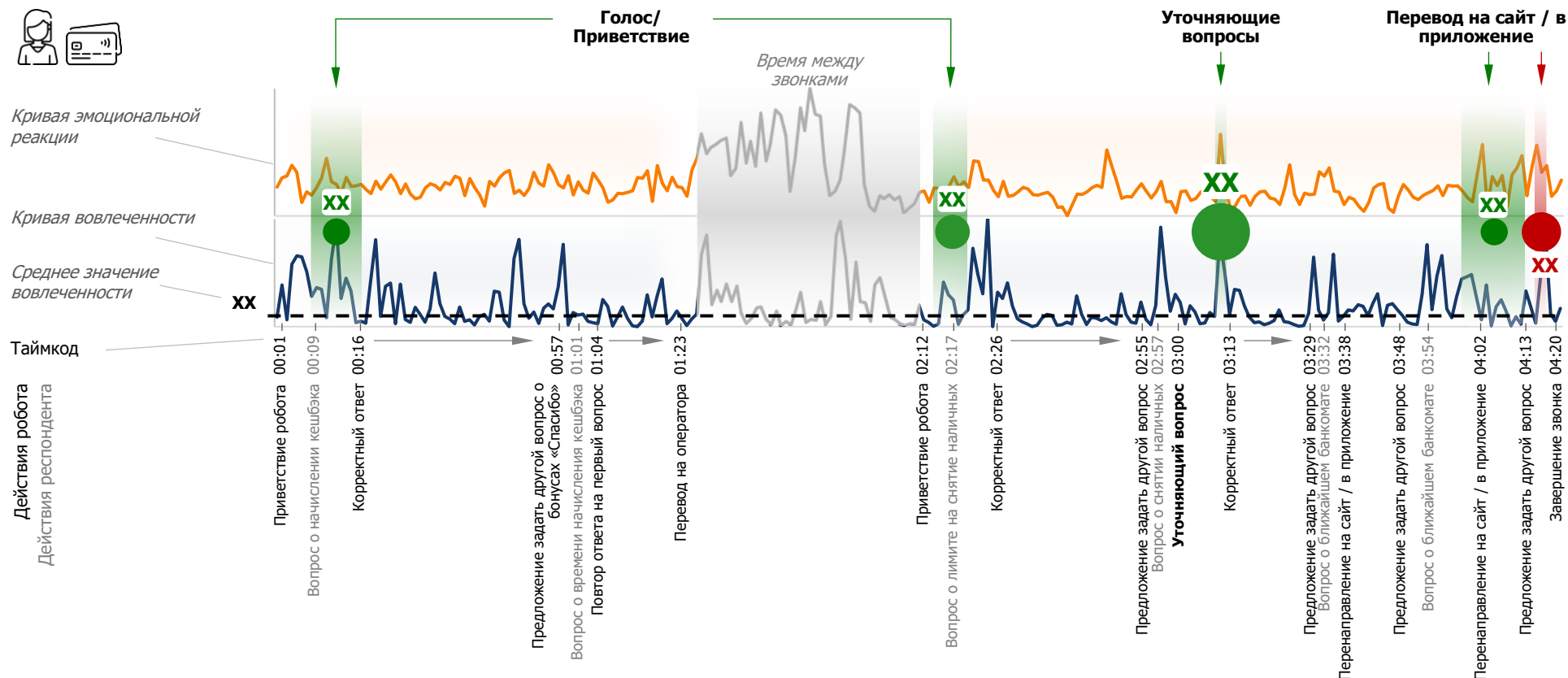
В начале разговора голосовой помощник банка поприветствовал респондента, обратившись к нему...

Примечание: индекс интенсивности реакции рассчитан как произведение степени эмоциональной окраски на относительное отклонение пиковой вовлеченности респондента в течение зафиксированной реакции

Источник: Нейротренд, Frank RG, результаты нейроисследования, 2025 г.

Уточняющие вопросы виртуального ассистента Банка X вызвали у клиента наиболее интенсивную из зафиксированных положительных реакций

Графики кривых эмоциональной реакции и вовлеченности женщины-клиента Сбербанка, индекс



В ходе консультации по вопросу снятия наличных помощник задавал уточняющие вопросы, что способствовало росту вовлеченности и положительных эмоций...

Примечание: индекс интенсивности реакции рассчитан как произведение степени эмоциональной окраски на относительное отклонение пиковой вовлеченности респондента в течение зафиксированной реакции

Источник: Нейротренд, Frank RG, результаты нейроисследования, 2025 г.

Содержание

Об исследовании

Обзор трендов в банковских контакт-центрах

Исследование клиентского опыта пользователей дистанционных каналов связи – результаты опроса

Исследование HR-процессов в банковских контакт-центрах

- Управление персоналом. Мнение экспертов
- Опрос операторов

Исследование качества консультации роботизированных помощников банковских контакт-центров – результаты mystery client

- Анализ решения вопросов голосовым помощником
- Анализ решения вопросов чат-ботом

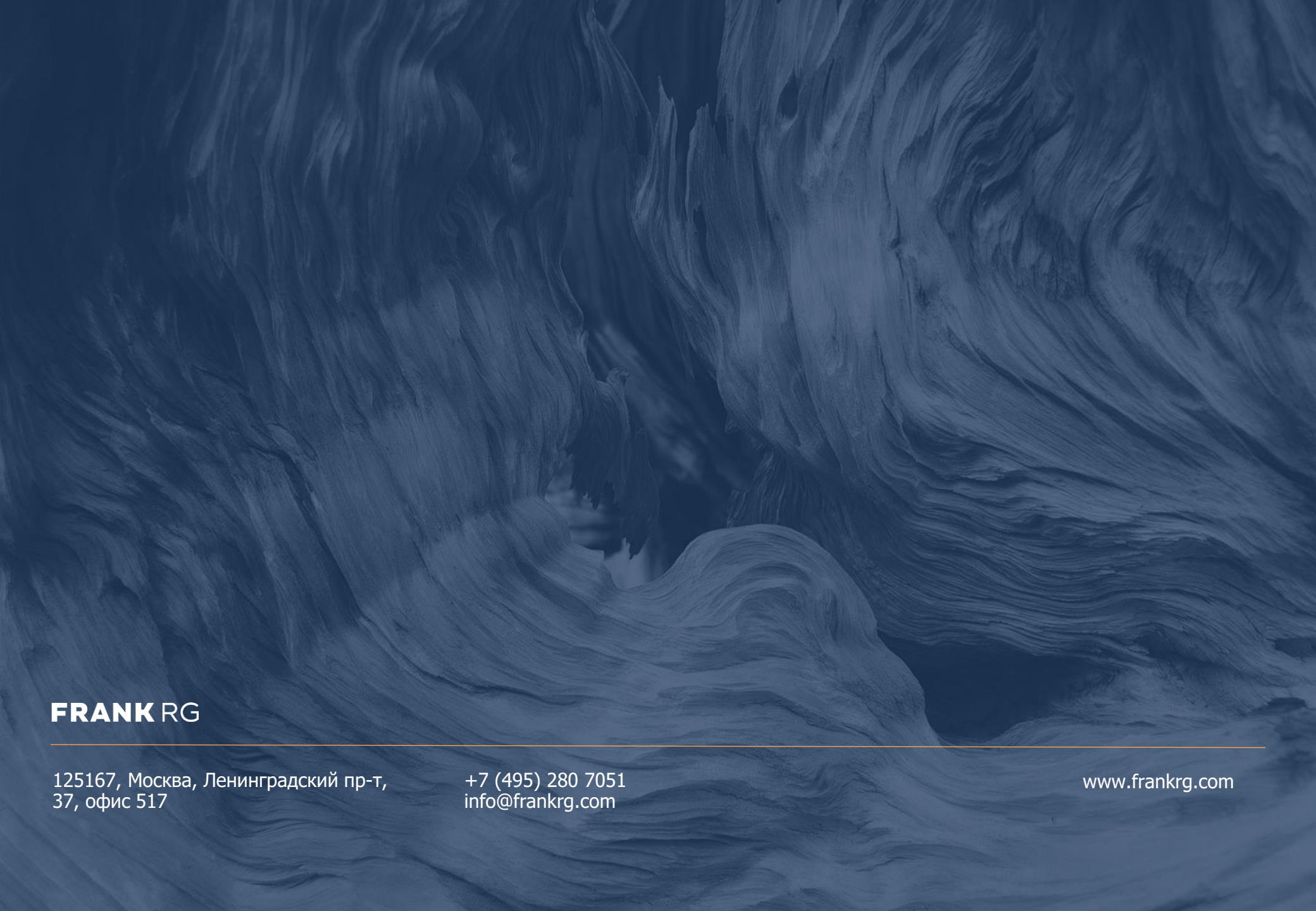
Нейроисследование – анализ эмоциональных реакций на голосовых помощников

7

Банки-победители премии Frank Contact Centers Award 2025

Номинации и банки-победители Frank Contact Centers Award 2025

№	Банк	Номинация	Описание методики
1	 СБЕР БАНК	Лучший банковский контакт-центр	Интегральный рейтинг, основанный на показателях benchmark-исследования, изучения удовлетворенности клиентов, удовлетворенности операторов, тестирования голосовых роботов и чат-ботов
2	 СБЕР БАНК	Лучшая работа входящей линии	Взвешенная оценка по основным показателям эффективности работы входящей линии в 2024 году на основе данных benchmark-исследования
3	 ВТБ	Лучшая работа чата в мобильном приложении	Взвешенная оценка по основным показателям эффективности работы чата в мобильном приложении в 2024 году на основе данных benchmark-исследования
4	 Альфа Банк	Самые лояльные клиенты банковского контакт-центра	Взвешенная оценка показателей по результатам проведенного клиентского опроса пользователей дистанционными каналами связи с банком (колл-центр и чат в мобильном приложении) по показателю уровня удовлетворенности качеством обслуживания клиентов
5	 СБЕР БАНК	Лучшее роботизированное обслуживание на входящей линии	Взвешенная оценка по показателям benchmark-исследования 2024 года, результатам тестирования голосового помощника аналитиками Frank RG и результатам клиентского опроса (уровень удовлетворенности обслуживанием голосовым помощником)
6	 ВТБ	Лучшее роботизированное обслуживание в чате мобильного приложения	Взвешенная оценка по показателям benchmark-исследования 2024 года, результатам тестирования чат-бота аналитиками Frank RG и результатам клиентского опроса (уровень удовлетворенности обслуживанием чат-ботом)
7	 Альфа Банк	Самые лояльные операторы	Взвешенная оценка показателей по результатам проведенного опроса операторов по показателю уровня удовлетворенности своей работой, готовности рекомендовать работодателя и показателю Attrition Rate benchmark-исследования 2024 года
8	 РСХБ	Лучшее распределение нагрузки на операторов	Взвешенная оценка показателей Utilization Rate и Occupancy на входящей линии и в чате по данным benchmark-исследования 2024 года
9	 ДОМ БАНК	Эффективное решение вопросов в одно касание на входящей линии	Номинация по показателю FCR 24 в одно касание на входящей линии по данным benchmark-исследования 2024 года
10	 ОТПБАНК	Эффективное решение вопросов в одно касание в чате	Номинация по показателю FCR 24 в одно касание в чате мобильного приложения по данным benchmark-исследования 2024 года



FRANK RG

125167, Москва, Ленинградский пр-т,
37, офис 517

+7 (495) 280 7051
info@frankrg.com

www.frankrg.com